

Министерство образования Российской Федерации

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

В.И. ТАЛАНЦЕВ

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ТОВАРОВ
И УСЛУГ**

Учебное пособие

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2003

Рецензенты: В.И. Филичева, канд. экон. наук,
доцент каф. экономики и менеджмента
ВГУЭС;
Л.А. Слесарева, нач.отд. по контролю за
соблюдением законодательства о защите
прав потребителей Приморского террито-
риального управления Министерства РФ
по антимонопольной политике и поддержке
предпринимательства

В.И. Таланцев

Т 16 ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ:
Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп.– Владивосток:
Изд-во ВГУЭС, 2003. – 76 с.

Учебное пособие представляет собой конспект лекций, в котором рассматриваются проблемы законодательства о защите прав потребителей, дается формулировка прав потребителей, раскрывается их содержание, даются характеристики, функции и полномочия государственных органов по защите прав потребителей и общественных организаций потребителей, раскрывается процедура судебной защиты прав потребителей и пресечения нарушений прав потребителей различными органами. Материалы лекций основаны на нормах Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса, законов Российской Федерации, правил продажи различных видов товаров, выполнения работ и услуг.

Предназначено для студентов всех специальностей при изучении курса «Основы государственного регулирования экономики». Может быть полезно студентам и учащимся различных уровней образования при изучении других курсов, преподавателям, специалистам органов по защите прав потребителей.

ББК 65.050.2

© Издательство Владивостокского
государственного университета
экономики и сервиса, 2003

ПРЕДИСЛОВИЕ

Начало 1990-х годов в Российской Федерации ознаменовалось принятием ряда законодательных актов, направленных на защиту прав потребителей. Это является логическим продолжением курса государства на реализацию экономических реформ в стране. Экономические реформы направлены на развитие рыночных отношений в экономике, переход от административно-командных методов к рыночным, на стимулирование предпринимательской деятельности, равенство на рынке любых хозяйствующих субъектов всех организационно-правовых форм деятельности.

Основой рыночной экономики является свободное предпринимательство, ориентированное на выпуск продукции, выполнение работ и оказание услуг, востребованных обществом. Регулирование такой экономики осуществляется спросом и предложением товаров, работ и услуг.

На рынке действуют два абсолютно равноправных партнера: **производитель (продавец)** и **потребитель (покупатель)**. Но приоритет отдается именно потребителю, так как он, обладая определенной покупательской способностью и имея определенные привычки и потребности, определяет направление деятельности производителя, объемы производства товаров, работ и услуг и их качество. Производитель только тогда будет иметь свой доход, когда сможет продать свою продукцию потребителю.

Чтобы избежать диктата производителя, защитить потребителя от возможных неприятностей из-за покупки некачественного товара, отсутствия достаточной информации как о производителе, так и о товаре, создать ему гарантированные условия равноправного положения на рынке, во многих странах мира предпринимались государственные меры по защите потребителей. Высокую активность при этом проявляли и сами потребители. Появилось так называемое потребительское движение.

Международное потребительское движение направлено на объединение и солидарность всех потребителей в борьбе за свои права. Ежегодно 15 марта во многих странах отмечается Всемирный день защиты прав потребителей. Начало этому движению было положено в 1962 г. в США, когда президент Д. Кеннеди подписал декларацию четырех основных прав защиты потребителей. Эта декларация включала право на безопасность товаров, право на информацию, право на выбор товаров, право на выражение своих мыслей.

Международный союз потребителей добавил еще четыре права: право на удовлетворение основных потребностей потребителя, право на возмещение ущерба, право на образование, право на здоровую окружающую среду.

15 марта 1983 года впервые отмечался Всемирный день защиты прав потребителей. 9 апреля 1985 года Генеральная Ассамблея ООН приняла основные направления по защите прав потребителей, тем самым признав и узаконив результаты деятельности международного потребительского движения. С этого времени указанные восемь прав потребителей получили международное признание и законность: стали признаны развитыми и развивающимися странами, которые отражают их в своих национальных законодательных актах.

Вопросы потребительского движения широко изучаются в учебных заведениях различного уровня, разъясняются широкой аудитории посредством издания специальной литературы, выпуска различных телевизионных и радиопрограмм.

Данное учебное пособие направлено на систематизацию основных положений действующего законодательства о защите прав потребителей, разъяснение основных понятий и содержания, установленных прав потребителей, полномочий и функций органов государственного управления и общественных организаций потребителей, действий потребителей в случае нарушения их прав.

При подготовке пособия была использована нормативная литература по проблеме: публикации в центральных газетах и журналах – методические рекомендации Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, материалы Национального фонда защиты прав потребителей, рекомендации Международной конфедерации обществ потребителей и Союза потребителей Российской Федерации, сведения и информация из Государственных докладов по защите прав потребителей, ежегодно представляемых в Правительство Российской Федерации, отчеты о реализации региональных программ защиты прав потребителей в Приморском крае, а также опыт работы по защите прав потребителей в Приморском крае.

Пособие предназначено для студентов вузов, изучающих курс “Основы государственного регулирования экономики”. Оно может быть полезно студентам и учащимся при изучении других курсов, а также в качестве книги для широкого круга читателей.

Основное содержание пособия автором опробировано при чтении соответствующего курса во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса и других учебных заведениях с 1992 года.

При подготовке второго издания учтены изменения в законодательстве о защите прав потребителей, опыт более чем десятилетней практической деятельности в области государственного контроля за соблюдением прав и законных интересов граждан, решения пленумов Верховного суда Российской Федерации по этим проблемам.

Лекция 1–2. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ: ПОНЯТИЯ И СОДЕРЖАНИЕ

§ 1. Законодательные основы защиты прав потребителей в Российской Федерации

В Российской Федерации потребительское движение основывается на действующем законодательстве о защите прав потребителей. Это законодательство включает не только нормы, направленные собственно на защиту прав потребителей, но и нормы, определяющие права потребителей и механизм их реализации.

На реализацию таких норм ориентированы как специальные акты, например Закон «**О защите прав потребителей**», так и иные нормативные документы, имеющие различную правоотраслевую принадлежность. Так, **Конституция Российской Федерации**, принятая 12 декабря 1993 г. и являющаяся основным законом государства, содержит ряд статей (17, 41, 42, 43, 45, 46), направленных на обеспечение гражданам их прав, в том числе прав на охрану здоровья, благоприятную среду, безопасность, образование, судебную защиту и др.

С принятием и введением в действие нового **Гражданского кодекса Российской Федерации** граждане-потребители получили в свое распоряжение очень мощный правовой механизм по защите своих имущественных прав. При этом другие акты гражданского законодательства не должны противоречить Гражданскому кодексу, а, напротив, должны быть приведены по своему содержанию в соответствие с этим документом.

За нарушение прав потребителей установлена административная и уголовная ответственность, что нашло отражение в таких документах, как в **Кодексе РФ об административных правонарушениях** и в **Уголовном кодексе РФ**.

Во исполнение законов издаются другие нормативные акты в виде постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, приказов и распоряжений государственных органов, которые после их регистрации в установленном порядке и опубликования являются обязательными для исполнения на всей территории государства.

Таким образом, законодательство о защите прав потребителей представляет собой комплексное законодательство, состоящее из нормативных актов и отдельных правовых норм различных отраслей права: государственного, административного, гражданского, уголовного и др.

Основой законодательства о защите прав потребителей является Закон «О защите прав потребителей».

Первый в Российской Федерации Закон **«О защите прав потребителей»** был принят Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 г. и вступил в действие с 7 апреля 1992 года.

Роль этого закона чрезвычайно важна. Он впервые в российской действительности юридически закрепил права потребителей, ранее уже признанные международным сообществом: **право на безопасность товаров, работ и услуг** для жизни и здоровья потребителей, **право на полную и достоверную информацию**, **право на надлежащее качество** приобретаемых товаров, выполняемых работ и оказываемых услуг, **право на возмещение ущерба**, причиненного потребителю, **право на судебную защиту** его прав и интересов.

В законе был предусмотрен механизм защиты потребителей, права которых нарушены при продаже недоброкачественных товаров либо при ненадлежащем качестве выполненных работ или услуг. Закон также определил функции и полномочия государственных органов, ответственных за соблюдение законодательства о защите прав потребителей.

Четырехлетняя практика применения Закона РФ «О защите прав потребителей» в условиях динамичного изменения экономических процессов, развития рыночных отношений, наряду с совершенствованием гражданского и государственного законодательства, показала его некоторую отсталость от требований нового законодательства. Возникла необходимость внесения в него изменений и дополнений. 5 декабря 1995 г. Государственная дума Российской Федерации приняла **Федеральный закон Российской Федерации «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях»**, который был подписан Президентом Российской Федерации 9 января 1996 г. и вступил в действие с 16 января 1996 г.

Ст. 1 этого закона устанавливает, что закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ и услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Пленум Верховного суда Российской Федерации своим Постановлением № 7 от 29 сентября 1994 г. «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» так определил сферу применения настоящего закона:

«К отношениям, регулируемым названным законом Российской Федерации, в частности, относятся отношения, вытекающие из догово-

ров купли-продажи; имущественного найма, в том числе бытового проката, безвозмездного пользования имуществом; найма (аренды) жилого помещения (отношения между нанимателем (арендатором) и наймодателем (арендодателем), являющимся одновременно исполнителем услуг по ремонту жилищного фонда, обеспечению работы инженерного оборудования, по обеспечению коммунальными услугами, которые он обязан предоставить, поскольку это является одним из условий договора жилищного найма (аренды); подряда, в том числе бытового заказа и абонементного обслуживания; перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, в том числе предоставление кредитов для личных бытовых нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов – граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказанию им консультационных услуг; и других договоров».

В первой редакции закона было провозглашено право потребителей на просвещение в смысле образования и знания своих прав как потребителей на рынке товаров и услуг – одного из основополагающих прав потребителей, признанных мировым сообществом. Однако отсутствовала конкретная норма о механизме реализации этого права. Вторая редакция закона от 9 января 1996 г. устранила этот недостаток путем введения специальной статьи.

После введения в действие всех положений Гражданского кодекса Российской Федерации выявилось некоторое несоответствие действующего Закона РФ «О защите прав потребителей» нормам Гражданского кодекса РФ прежде всего в части сроков предъявления требований потребителей в защиту своих прав и некоторых иных гарантий потребителям. В целях гармонизации основных положений законодательства о защите прав потребителей с гражданским законодательством Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. были внесены изменения в закон от 9 января 1995 г. Положения нового закона вступили в действие с 21 декабря 1999 г. В последующем мы основываемся на нормах Закона РФ «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями в редакции Федерального закона от 17 декабря 1999 г.

Новая редакция закона направлена на усиление гарантий защиты прав потребителей и на урегулирование отношений между потребителями и предпринимателями в рыночных условиях.

Для лучшего и однозначного понимания законодательства о защите прав потребителей следует расшифровать понятия «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец».

Потребителем, согласно Закону «О защите прав потребителей», является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы,

услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Из этого определения следует, что:

1. Потребителем может быть только **гражданин**, т.е. **физическое лицо**. Нормы закона не применяются, когда покупателем является юридическое лицо (предприятие, организация), даже когда оно приобретает товары для своих работников, т.е. граждан.

2. Потребителем признается только гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) **исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд** и не **преследующий при этом цель осуществления предпринимательской деятельности**. Поэтому, если гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью, даже без образования юридического лица, приобретает товары для осуществления своей коммерческой деятельности путем их перепродажи или иным путем извлекает с их помощью прибыль, он не может быть признан потребителем в соответствии с этим законом.

3. Потребителем признается также гражданин, который **только имеет намерение приобрести товар, заказать работу или услуги**, но еще не стал непосредственно покупателем или заказчиком, т.е. не оформил договор. Это означает, что любой гражданин, который только вошел в магазин, в любое другое предприятие сферы обслуживания и т.п., признается по закону потребителем. Он имеет право на полную и достоверную информацию о предмете своего интереса. В силу разных обстоятельств такой гражданин может ничего не купить и не заказать услугу, но он все равно остается потребителем.

Изготовителем признается организация независимо от ее организационно-правовой формы, также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. Из этого определения следует, что изготовителем является любая коммерческая организация любой организационно-правовой формы предпринимательской деятельности, а также гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации неопределенному кругу граждан. Если предприятие занимается производством продукции производственно-технического назначения, полуфабрикатов и комплектующих для других юридических лиц и эта продукция не предназначена для реализации непосредственно населению, то такое юридическое лицо не несет обязательств, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей».

Исполнитель – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Исполнитель может выполнять строительные, ремонтные, пошивочные и иные работы, заниматься перевозкой грузов, доставкой почты, продажей билетов, прокатом и показом фильмов, оказанием ту-

ристских, медицинских, коммунальных и иных услуг, выполнять любые другие виды работ на основании договора с конкретным гражданином. Основанием возникновения отношений исполнителя с потребителем являются заключенные ими договоры заказа, подряда, перевозки и иные сделки согласно гражданскому праву. Обязательным условием при этом является заключение **возмездного**, т.е. **платного договора**. Ущемление прав граждан в результате предоставления бесплатных услуг путем оказания благотворительной помощи или в иных аналогичных случаях не является основанием предъявления претензий, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

Продавец – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. В данном случае имеются в виду магазины розничной торговли любого профиля, включая и комиссионные, а также граждане-предприниматели, осуществляющие продажу продовольственных и непродовольственных товаров неопределенному кругу покупателей по договору купли-продажи, оформленному в любой форме. Оптовые магазины, реализующие товары юридическим лицам, не являются продавцами по смыслу закона о защите прав потребителей.

§ 2. Право потребителя на информацию

Право потребителя на информацию является одним из основных в системе потребительских прав. Именно наличие информации позволяет сделать компетентный выбор на рынке товаров, работ и услуг.

Право потребителя на информацию закреплено Законом РФ «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом Российской Федерации. Согласно требованиям ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Ст. 445 Гражданского кодекса также обязывает продавца предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемыми в розничной торговле требованиями к содержанию и способам предоставления такой информации.

Под **«необходимой информацией»** о товаре (работе, услуге) следует понимать ее полноту. Закон построен на принципе отсутствия у потребителя достаточных специальных знаний о товаре (работе, услуге), т.е. потребитель на рынке не является профессионалом, который знает все о приобретенном товаре. Напротив, продавец (изготовитель, исполнитель) обязан быть профессионалом в своем бизнесе и поэтому

он должен предоставить потребителю информацию в таком объеме и в такой форме, чтобы у последнего сложилось четкое представление о свойствах товара, его качестве, правилах эксплуатации и пользования и других характеристиках. Этих сведений должно быть достаточно для того, чтобы сделать компетентный выбор.

«Достоверность информации» означает полное соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительности.

Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Из приведенных правил следует, что продавец обязан дать пояснения потребителю или продемонстрировать изделие в действии, т.е. наглядно.

Закон РФ «О защите прав потребителей» однозначно закрепил правило, что информация потребителю должна предоставляться на **русском языке**. Выполнение этого правила особенно важно при продаже импортных товаров длительного пользования, в том числе сложной бытовой техники, автомобилотранспортных средств, а также косметики, парфюмерных изделий, лекарственных препаратов, продовольственных товаров и др. Отсутствие информации на русском языке при продаже таких товаров следует рассматривать как непредоставление информации. Естественно, дополнительная плата за перевод информации на русский язык не должна взиматься.

Закон РФ «О защите прав потребителей» отдельно выделяет право потребителей на информацию как об изготовителе (исполнителе, продавце), так и о товаре (работе, услуге).

Так, ст. 9 закона предусматривает, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Если изготовителем (исполнителем, продавцом) выступает индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) необходима потребителю как для того, чтобы выбрать фирму, которая пользуется

доверием, своим высоким качеством товаров или сервиса, так и для того, чтобы иметь возможность защитить свои права в случае их нарушения.

Согласно требованиям ст. 54 Гражданского кодекса РФ каждая коммерческая организация (производственное предприятие, торговое предприятие, предприятие сферы обслуживания и т.п.), в какой бы организационно-правовой форме она не осуществляла свою деятельность, должна иметь **фирменное наименование**. Наименование юридического лица должно обязательно содержать указание на его организационно-правовую форму и характер его деятельности. Имея такую информацию, потребитель может знать пределы ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) как перед другими юридическими лицами, так и перед гражданами.

Место нахождения изготовителя (исполнителя, продавца) или его юридический адрес определяется местом его государственной регистрации.

Особое внимание в законодательных актах уделяется информации о тех видах деятельности, которые подлежат **лицензированию**, т.е. могут осуществляться только на основании специального дополнительного разрешения. Перечень таких видов деятельности определяется Правительством Российской Федерации. К ним относятся оказание платных медицинских услуг, международный туризм, строительная деятельность, торговля подакцизными товарами, банковская, страховая, инвестиционная деятельность и др.

Предприятия, которые осуществляют такие виды деятельности, обязаны предоставлять потребителю дополнительно информацию о номере лицензии, сроке ее действия и об органе, ее выдавшем. При рекламе такой деятельности в любых средствах массовой информации, а также иным путем, должно выполняться требование ст. 5 Закона Российской Федерации «О рекламе» от 18 июля 1995 г., которая гласит, что «если деятельность рекламодателя подлежит лицензированию, в рекламе должны быть указаны номер лицензии, а также наименование органа, выдавшего эту лицензию».

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть доведена до сведения потребителей не только при стационарной торговле или обслуживании в стационарных помещениях, но и при осуществлении торговли, бытового или иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если обслуживание потребителей осуществляется вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Если информация о продавце (изготовителе, исполнителе) отсутствует, то потребитель имеет право потребовать ее от продавца (исполнителя). В случае отказа ее предоставить потребитель должен сам решить вопрос о целесообразности покупки товара (заказа работ, услуг) у тако-

го продавца (исполнителя). Отсутствие информации снижает конкурентоспособность продавца (исполнителя) на рынке и в то же время затрудняет возможность потребителю защитить свои права в случае их нарушения, так как отсутствует информация о предприятии-нарушителе.

Кроме информации об изготовителе (исполнителе, продавце) потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах). Это право закреплено ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 495 Гражданского кодекса.

Информация о товарах (работах, услугах) в **обязательном** порядке должна содержать:

- обозначение (наименование, номер) стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги). Этими документами определяются требования к качеству товаров (работ, услуг);

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), включая назначение товаров, потребительские характеристики товаров и др.;

- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

- срок службы или срок годности товаров (работ услуг), установленный в соответствии с законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий;

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям безопасности;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый товар был в употреблении или в нем устранен недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена ин-

формация об этом. Такие требования направлены на предупреждение возможной покупки товара, бывшего в употреблении, без согласия на это покупателя.

Учитывая стремительное развитие шоу-бизнеса, появление все новых исполнителей музыкальных произведений, способности которых зачастую не известны слушателям, в закон введена норма обязательного предоставления информации об использовании фонограмм при оказании развлекательных услуг. Само по себе использование фонограмм не запрещено, но зритель (слушатель) должен знать, каким образом исполняется музыкальное произведение и сделать осознанный выбор о посещении такого концерта.

Если товары (работы, услуги) подлежат **сертификации**, то информация об этом должна представляться в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации (номере сертификата, сроке его действия, органе, его выдавшем). Например, обязательной сертификации подлежат все продукты питания, товары для детей, сложная бытовая техника, мебель и т.п. Сертификат подтверждает, что данный товар полностью удовлетворяет обязательным требованиям по обеспечению его безопасности для жизни и здоровья потребителей.

По товарам (работам, услугам), которые при определенных условиях могут представлять опасность для жизни и здоровья потребителей, должна даваться информация о видах и возможных последствиях их воздействия. Прежде всего это касается медикаментов, лекарственных препаратов, косметических товаров. Например, в аннотации на лекарственные препараты (на импортные – она должна быть обязательно на русском языке) должны быть указаны возможные побочные явления и противопоказания к применению.

Информация о продуктах питания, дополнительно к указанной выше, должна содержать сведения:

- о составе (включая перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок);
- о весе и объеме содержимого;
- о калорийности;
- о содержании вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов;
- противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний.

Если потребительские свойства продуктов питания могут ухудшаться с течением времени или по прошествии определенного периода они могут представлять опасность жизни и здоровью потребителей, то на упаковке товара должны указываться срок годности и правила его хранения.

Срок годности исчисляется днями, месяцами, годами и определяется либо датой, до которой продукт питания пригоден к потреблению (годен до: число, месяц, год), либо периодом времени, в течение которого продукт питания пригоден к употреблению. В этом случае указывается дата изготовления товара и продолжительность срока годности. Например, дата изготовления товара 10 апреля 2002 г., срок годности – 6 месяцев. Это означает, что продукт питания пригоден для употребления до 10 октября 2002 г.

Правила хранения продуктов питания определяются сроком, в течение которого они могут храниться без изменения потребительских свойств, и условиями хранения. Например, указано «срок хранения 3 месяца при температуре 0 – +2 градуса», или «хранить в сухом месте» и т.п.

На промышленные товары, товары длительного пользования информация должна содержать также сведения о гарантийных обязательствах изготовителя, сроке службы или годности, о необходимых действиях потребителя по истечении срока службы, о возможных последствиях при невыполнении указанных действий; о правилах пользования, хранения и транспортировки; о предприятиях, осуществляющих ремонт и техническое обслуживание сложной бытовой техники.

Право устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на товары длительного пользования принадлежит изготовителю (исполнителю). При этом под **сроком службы**, согласно ст. 5 Закона «О защите прав потребителей», понимается период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникающие по его вине. Срок службы, установленный изготовителем (исполнителем), указывается в технической документации на товар (работу).

На отдельные товары, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинить вред его имуществу или окружающей среде, изготовитель (исполнитель) **обязан** установить срок их службы. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации. В настоящее время срок службы обязательно должен устанавливаться на следующие товары:

- коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; видеоигры, персональные бытовые компьютеры детские;
- инструменты, приборы и аппараты медицинские; очки и линзы для коррекции зрения;
- аппараты (печи) отопительные, котлы отопительные, водонагреватели, колонки водогрейные; оборудование санитарно-техническое из металлов и полимеров, из фаянса, полуфарфора и фарфора; арматура и гарнитура санитарно-технические;

- диваны, кушетки, тахты, кресла-кровати, диваны-кровати, матрацы, шкафы, мебельные гарнитуры, наборы мебельных изделий;
- электробытовые товары; станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; оборудование бытовое для обеззараживания, очистки и доочистки питьевой воды, насосы и компрессоры бытовые; аппаратура газовая бытовая; емкость для хранения и транспортировки продуктов;
- бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; музыкальные инструменты;
- изделия спортивного назначения; прогулочные суда и плавсредства бытового назначения, агрегаты, узлы и детали к этим судам и плавсредствам;
- принадлежности для домашнего содержания рыб, птиц и зверей; средства малой механизации садово-огородные.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, включая бесплатное техническое обслуживание товара, его безвозмездный ремонт, замену недоброкачественного товара и др. В связи с тем, что гарантийные обязательства ограничиваются гарантийным сроком, потребителю должна быть предоставлена информация о продолжительности этого срока, содержании гарантийных обязательств, месте нахождения предприятий, осуществляющих гарантийный ремонт и обслуживание.

На ряд товаров длительного пользования, такие как парфюмерно-косметические, медикаменты, товары бытовой химии, удобрения и т.п., устанавливается **срок годности**, т.е. период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Информация о товарах (работах, услугах) должна доводиться до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках: ярлыке, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров или в отдельных сферах обслуживания. Изготовитель обязан соблюдать правило идентичности информации о товаре, помещаемой как на самом товаре, так и на упаковке.

Важной информацией для потребителя является информация о **режиме работы** продавца (исполнителя). Ст. 11 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Предприятия и организации других форм собственности, а также индивидуальные предприниматели режим работы устанавливают само-

стоятельно. Но в любом случае действует правило, что режим работы продавца (исполнителя) обязательно доводится до потребителя как часть необходимой ему информации и должен соответствовать установленному и объявленному.

В случае нарушения прав потребителей на информацию изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

§ 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

Право **потребителей на безопасность товара (работ, услуг)** закреплено ст. 7 Закона «О защите прав потребителей». При этом под **безопасностью товара (работы, услуги)** понимается безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Обязательные требования на безопасность товаров (работ, услуг) устанавливаются в государственных стандартах, санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах и другой нормативно-технической документации.

Обязанность изготовителя (исполнителя) – обеспечить безопасность товара (работы) в течение всего установленного им срока службы или срока годности товара (работы). В том случае, если изготовитель (исполнитель) не установил на свой товар (работу) срок службы, он в безусловном порядке обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Из сказанного следует, что изготовителю (исполнителю) выгоднее установить тот срок службы товара (работы), который он считает целесообразным исходя из назначения товара (работы), используемых материалов и узлов, технологии производства, уровня конкурентоспособности товара (работы) на рынке, и довести его до потребителя в технической документации или иным путем. В противном случае, даже если реальный срок службы товара может быть небольшим (3–5 лет), изготовитель (исполнитель), не установив его и не доведя его до потребителя, будет нести ответственность по безопасному использованию такого товара (работы) в течение десяти лет с обязательствами возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, вследствие необеспечения безопасности товара (работы).

К обязанности изготовителя (исполнителя) относится и необходимость указывать в сопроводительной документации на товар (работу), на этикетке или иным способом **специальные правила**, которые необ-

ходимо соблюдать для безопасного использования товара (работы), его хранения, транспортировки и утилизации.

В связи с тем, что товары (работы, услуги), представляющие опасность для жизни, здоровья потребителей или окружающей среде, подлежат **обязательной сертификации**, изготовитель (исполнитель) обязан провести работу по сертификации таких товаров с целью подтверждения их безопасности для потребителей. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательному подтверждению их соответствия указанным требованиям, утверждаются Правительством Российской Федерации. Выпуск таких товаров без получения соответствующего документа (сертификата) запрещен.

Не допускается и продажа товара (выполнение работ, оказание услуг) без информации о проведении обязательной сертификации. Это же требование относится и к импортным товарам как продовольственным, так и промышленным.

В целях повышения конкурентоспособности товара, удовлетворения в большей степени запросов потребителей изготовитель может проводить и **добровольную сертификацию** по товарам, не подлежащим обязательной сертификации.

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает также возможность снятия товара с производства, изъятия его из оборота и отзыва от потребителей, если товар при его использовании может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителей. При этом убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежат возмещению изготовителем в полном объеме.

§ 4. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг)

Качество товара является важнейшим критерием в определении потребительских свойств и назначения товара. Товар может быть использован в определенных целях для удовлетворения потребностей потребителя.

Требования к качеству товаров (работ, услуг) определяются в нормативных документах, которые должны быть основаны на современных достижениях науки, техники и технологии, международных стандартах, правилах и рекомендациях по стандартизации, прогрессивных национальных стандартах других государств. В Российской Федерации эти требования должны соответствовать **Закону «О стандартизации»**. Обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг) направлены на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества граждан, охрану окружающей среды и обеспечивают защиту прав и интересов потребителей.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 469 Гражданского кодекса РФ качество товаров (работ, услуг) должно соответствовать **договору**. В договоре качество товаров (работ, услуг) определяется путем указания конкретного нормативного документа по стандартизации, требованиям которого их качество должно соответствовать. Ст. 9 Закона РФ «О стандартизации» устанавливает, что в договор обязательно должно включаться условие о соответствии товаров (работ, услуг) обязательным требованиям государственных стандартов.

Если в договоре отсутствуют условия о качестве товаров (работ, услуг), то продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если же продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец обязан передать покупателю товар, который соответствует образцу и (или) описанию, Это прежде всего касается таких товаров, как мебель, бытовая техника, верхняя одежда, транспортные средства и т.п.

Условия о качестве товаров при оформлении купли-продажи содержатся в техническом паспорте на товар, правилах по его использованию, на этикетке или ярлыке, где указываются нормативный документ по стандартизации, артикул, фасон, размер и т.п., на товаре или его упаковке, где также указывается нормативный документ, дата изготовления, срок годности, правила использования или хранения и т.п.

Приобретая товар, потребитель принимает к сведению требования к качеству как часть необходимой ему информации, и поэтому они становятся условиями договора купли-продажи, определяющими качество приобретенного товара.

В договорах на выполнение работ и оказание услуг потребитель имеет гораздо большую свободу в определении качества предмета договора. Наряду с общими требованиями к качеству выполнения работ (оказания услуг), установленными нормативными документами, потребитель может и имеет право выдвигать свои **индивидуальные требования** и настаивать на их выполнении. Это относится к заказам на индивидуальный пошив одежды, обуви, строительство жилья, ремонт квартир и т.п. Требования потребителя в заключенном договоре становятся условиями договора о качестве работы (услуги) и подлежат обязательному исполнению. Такой договор, в отличие от договора купли-продажи, заключается, как правило, в письменной форме.

Договором может быть предусмотрено предоставление изготовителем (исполнителем, продавцом) гарантий качества товара (работы, ус-

луги). В таком случае устанавливается **гарантийный срок**, в течение которого одна сторона гарантирует другой стороне использование товара (работы, услуги) в полном соответствии с заключенным договором и принимает на себя дополнительные обязанности по бесплатному ремонту, техническому обслуживанию, устранению неисправностей, замене товаров и др.

Гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (узлы, комплектующие детали).

Продавец товара имеет право устанавливать **дополнительные гарантии качества** для потребителя при продаже товара путем установления дополнительного гарантийного срока, сверх гарантийного срока, устанавливаемого изготовителем. В этом случае права потребителя и обязанности продавца в случае обнаружения недостатка в товаре в течение данного дополнительного гарантийного срока определяются договором между потребителем и продавцом.

Потребитель имеет право потребовать от изготовителя (исполнителя, продавца) проверки качества товара (работы, услуги). Это может выражаться во внешнем осмотре товара (работы), его демонстрации в действии, регулировке и настройке телерадиоаппаратуры, примерке и т.п.

Изготовитель обязан обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товаров длительного пользования в течение всего срока его службы или, если срок службы не установлен, в течение десяти лет. В этих целях изготовитель создает технические сервисные центры, обеспечивает выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимом объеме и ассортименте запасные части в течение всего срока производства товаров и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а если он не установлен – в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

В целях обеспечения гарантий качества товаров ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» запрещена продажа товаров по истечении установленных сроков годности. Такой товар должен быть снят с реализации и подвергнут либо дополнительной обработке, либо переработке, либо утилизации, либо уничтожению.

За продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) ненадлежащего качества изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность перед потребителем, включая возмещение материального ущерба и морального вреда.

§ 5. Право потребителей на возмещение причиненного вреда

Право потребителя на возмещение причиненного ему вреда, возникшего вследствие нарушения других его прав (права на информа-

цию, права на безопасность, права на надлежащее качество), закреплено в ряде статей Закона РФ «О защите прав потребителей».

Так, ст. 12 предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем за ненадлежащую информацию как о самом предприятии, так и о товаре (работе, услуге). Если предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре (работе, услуге), а также об изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. Однако при этом потребитель обязан возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

К таким случаям относится, например, приобретение импортного телефонного аппарата, несовместимого с отечественной электротехнической сетью, что не дает возможности его использования по назначению, или приобретение комплекта узлов и деталей к технически сложному прибору, которые несовместимы с последним по своим характеристикам и др.

Если потребителю по его требованию не предоставлена надлежащая информация о товаре, которая необходима для его использования по назначению (техническая документация, правила пользования и т.п.), то потребитель имеет право не только расторгнуть договор, но и потребовать полного возмещения убытков. Это прежде всего относится к сложной бытовой технике, правильная эксплуатация и использование которой по назначению невозможны без технического паспорта и руководства по эксплуатации. В ряде случаев использование таких приборов потребителем может не только привести к их преждевременному выходу из строя, но и нанести вред жизни, здоровью и имуществу гражданина (возгорание телевизора, замыкание электропроводки, поражение электрическим током и др.). В таких случаях потребитель имеет право требовать от виновного лица (продавца, исполнителя, изготовителя) полного возмещения всего ущерба и убытков, включая замену товара, возмещение затрат на устранение возникшего ущерба, восстановление здоровья и др.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), органу, который рассматривает заявление гражданина, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Такие познания должны быть у продавца (изготовителя, исполнителя), и он обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о характеристиках товара (работы, услуги) и его особых свойствах.

Ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает **имущественную ответственность** изготовителя (исполнителя, продавца) за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Например, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Это относится к технически сложным приборам, медикаментам, строительным и ремонтным работам и т.п., использование которых может нанести какой-либо урон потребителю.

Следует иметь в виду, что право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за **любым потерпевшим** независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Так, в случае пожара, возникшего вследствие возгорания телевизора, претензию к изготовителю о возмещении ущерба может предъявить любое лицо из числа потерпевших, а не только сам покупатель этого телевизора. Телевизор может быть приобретен одним лицом, а затем передан (подарен) другому лицу. В случае возникновения ущерба право требовать его возмещения принадлежит пользователю телевизора, а не его фактическому покупателю, т.е. тому лицу, с кем был заключен договор купли-продажи.

Закон устанавливает, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Это еще раз подчеркивает важность установления этого показателя изготовителем (исполнителем) и доведение этой информации до потребителя.

Потребитель вправе предъявить требования о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товара, по **своему выбору** продавцу, который продал данный товар, или изготовителю товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению только исполнителем.

Изготовитель (исполнитель, продавец) может быть освобожден от ответственности, если он докажет, что вред причинен потребителю вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) при условии предоставления потребителю с его стороны соответствующей достоверной информации. Во всех остальных случаях ответственность безусловно возлагается на изготовителя (исполнителя, продавца).

Потребитель имеет право на возмещение убытков и в том случае, если они возникли в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя. Ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»

установлено, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Это означает, что изготовитель (исполнитель, продавец) не вправе при заключении любого договора с потребителем предлагать или навязывать такие условия, которые хуже условий, определенных нормативными актами, например, предлагать товар, не отвечающий обязательным требованиям стандартов, с истекшим сроком годности, без достоверной информации и др.

К нормативным документам, регламентирующим условия договора с потребителем, относится Закон РФ «О защите прав потребителей», а также многочисленные правила продажи различных видов товаров, выполнения работ и оказания услуг, утвержденные в обязательном порядке Правительством Российской Федерации.

Кроме возмещения материального ущерба и убытков потребитель имеет право на **компенсацию морального вреда**. Это правило закреплено ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 151 Гражданского кодекса РФ. Под **моральным вредом** понимаются физические или нравственные страдания, причиненные потерпевшему вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя и неисполнения или ненадлежащего исполнения им своих обязанностей.

К моральному вреду **относятся** устойчивые (а не временные) физические страдания или нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, невозможными имущественными потерями и т.п., проявившиеся вследствие использования некачественных товаров (работ, услуг). Сюда же можно включить и те моральные неудобства, которые испытывает гражданин в результате отказа продавца (исполнителя, изготовителя) удовлетворить его законные и обоснованные требования, значительные и невозможные потери на ожидание выполнения работы (услуги), неэтичного поведения других лиц по отношению к нему и т.п.

Законом предусмотрено, что размер возмещения морального вреда определяется **судом**, а заявляется самим потребителем исходя из конкретной ситуации. При рассмотрении искового заявления суд может принять во внимание различные обстоятельства в пользу потребителя, в том числе любое умаление личности, его чести и достоинства, ограничения в удовлетворении его жизненных потребностей, упущенную выгоду от ущемления законных прав и интересов, наступившие негативные последствия для окружающих лиц и членов семьи и др.

Размер **возмещения морального вреда не зависит от размера имущественного и подлежит компенсации независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных убытков.**

Однако следует иметь в виду, что моральный вред возмещается изготовителем (исполнителем, продавцом) только при **наличии его вины**. Принцип безвиновной ответственности в этом случае не действует.

§ 6. Право потребителей на свободный выбор товаров (работ, услуг)

Потребитель имеет **право на свободный выбор товара** (работы, услуги) исходя из своих потребностей и возможностей. Продавец (исполнитель) не вправе навязывать потребителю товары (работы, услуги), в которых тот не нуждается. Кроме того, запрещается реализация товаров (работ, услуг) с «нагрузкой», в комплекте с другими товарами и т.п.

Ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещает продавцу (исполнителю) обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Зачастую продавец предлагает покупателю к дефицитному товару, пользующемуся повышенным спросом, другой товар, спрос на который крайне низок. Например, к популярной книге «навязывают» комплекты открыток, каких-либо брошюр, ненужных покупателю, и т.п. В таких случаях действия продавца противозаконные и потребитель имеет полное право требовать продажи ему только того товара, в котором он действительно нуждается.

Такое правило относится и к продаже различных подарочных наборов за исключением случаев, если продажа осуществляется в специализированных магазинах или отделах. Во всех остальных случаях потребитель имеет право требовать разукomплектации набора и продажи ему только конкретного товара из этого набора. Например, в подарочном наборе для мужчин в обычном универсальном магазине продается галстук, туалетная вода, запонки, портмоне. А в свободной продаже, к примеру, туалетной воды нет. Если покупатель нуждается именно в туалетной воде, то по его требованию продавец обязан разукomплектовать набор и продать только требуемый товар по его цене.

Довольно распространены случаи продажи авиабилетов с одновременным взиманием с потребителя платы за добровольное страхование его жизни без согласия последнего. Такой порядок противоречит закону, так как нарушает право потребителя на свободный выбор услуги. Добровольное страхование жизни авиапассажира может производиться только с его согласия, и при этом продажа билета и страхование жизни не должны ставиться в зависимость друг от друга, так как это два различных вида платных услуг.

Закон запрещает также продавцу (исполнителю) предоставлять за дополнительную плату другие услуги без согласия потребителя (платная доставка купленных товаров, оформление покупки в упаковку за

дополнительную плату, ремонт квартиры с обязательствами приобретения у исполнителя строительных материалов, фасовка товара только в тару продавца за дополнительную плату и т.п.).

Во всех случаях, когда нарушается право потребителя на свободный выбор товара (работы, услуги), он имеет законное право потребовать от продавца (исполнителя) возврата сумм, уплаченных за предоставленные без его согласия дополнительные услуги. Если же такие ограничения в выборе товара повлекли за собой причинение потребителю убытков, то они возмещаются виновным лицом в полном объеме.

С правом потребителя на свободный выбор товара связано его право на **обмен приобретенного непродовольственного товара**, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо комплектации. Это право закреплено ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 502 Гражданского кодекса РФ.

Согласно установленным правилам потребитель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему непродовольственного товара **обменять** купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. В случае разницы в ценах на товары потребитель обязан произвести перерасчет с продавцом.

Требование потребителя об обмене товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца (товарный или кассовый чек).

Если у продавца отсутствует необходимый для обмена товар, потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченные за него деньги. Он также имеет право на обмен на аналогичный товар при его первом поступлении в продажу. Продавец при этом обязан по требованию потребителя сообщить последнему о поступлении товара в продажу.

Однако не все товары подлежат обмену. Перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным выше основаниям, утвержден Правительством Российской Федерации. Он, в частности, включает:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;
- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (ткани, товары из нетканых материалов – ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция, строительные и

отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия) и другие товары, отпускаемые на метраж;

- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

- изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в т.ч. для разового использования;

- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

- мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

- изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;

- автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства);

- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия; патроны к нему;

- животные и растения;

- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

При обмене качественных товаров потребитель не вправе требовать возмещения убытков (расходов по доставке товара продавцу и др.). При возврате уплаченной суммы перерасчет не производится, если цена на товар, аналогичный товару потребителя, изменилась.

§ 7. Право потребителей на судебную защиту

Важнейшим достижением отечественного законодательства, направленным на защиту законных прав и охраняемых интересов граждан-потребителей, является возможность **защищать свои права в суде**. Эти нормы заложены в ст. 1,10,11,13 Гражданского кодекса РФ и ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно этим нормативным документам **защита прав потребителей осуществляется судом**. Это означает, что потребитель в любом случае при нарушении его прав имеет право обратиться непосредственно в суд. При этом ему предоставлено право по **собственному выбору** обратиться с исковым заявлением в

суд либо по своему месту жительства, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда.

Ни один из названных судов не вправе отказать в приеме искового заявления от потребителя, так как согласно ст. 118 Гражданско-процессуального кодекса РСФСР выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу, т.е. потребителю.

Законом РФ «О защите прав потребителей» не предусмотрен внесудебный порядок разрешения требований потребителя, что позволяет гражданину избежать возможных ненужных хождений по инстанциям, затрат времени на доказательство своих прав перед должностными лицами, унижений перед продавцом (изготовителем, исполнителем). В любом случае право выбора остается за потребителем. В тех случаях, когда речь идет о возмещении материального ущерба, требования неустойки, компенсации морального вреда по действиям продавца (исполнителя, изготовителя), нарушившего законные права потребителя, гораздо эффективнее обращаться непосредственно в суд с соответствующими требованиями.

При обращении в суд потребители **освобождаются от уплаты государственной пошлины** по всем искам, связанным с нарушением их прав, без каких-либо ограничений.

Пленум Верховного суда Российской Федерации 29 сентября 1994 г. принял специальное постановление «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», в котором обратил внимание всех судов Российской Федерации на неукоснительное соблюдение законодательства по искам потребителей в защиту их нарушенных прав. Цель такого документа – обеспечить наиболее эффективную и быструю защиту прав потребителей при рассмотрении исковых заявлений в судах.

Более подробно вопросы судебной защиты прав потребителей в части процедуры подачи искового заявления, представления доказательств и документов, исполнения судебных решений и др. будут рассмотрены **в лекции 4**.

§ 8. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей в российском законодательстве было закреплено только в 1996 г., когда вступил в силу Федеральный закон Российской Федерации «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР «Об административных правонарушениях» от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ.

В измененном Законе РФ «О защите прав потребителей» появилась ст. 3, которая гласит, что право потребителей на просвещение в области

защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Во исполнение требований закона все органы управления учебными заведениями (Министерство образования России, министерства и ведомства, имеющие в своем ведении учебные заведения) обязаны включать в **государственные образовательные стандарты** знания выпускниками требований законодательства о защите прав потребителей и других нормативных актов. Это относится ко всем уровням образования – общее среднее, среднее профессиональное, высшее профессиональное. В **учебные программы** практически всех курсов должны быть включены вопросы о правах потребителей, безопасности и качества продукции, действиях потребителей по защите своих нарушенных прав и др.

Учащиеся и студенты, оканчивая учебное заведение, должны при проверке итоговых знаний в форме сдачи экзаменов, выполнения и защиты дипломных работ и проектов показать знания не только своих прав как потребителей, но и знания о порядке пресечения нарушений прав потребителей, о компетенции, функциях и полномочиях государственных органов и общественных организаций по защите прав потребителей. Выпускники всех учебных заведений должны знать эти вопросы так же хорошо, как и таблицу умножения.

Для успешного освоения таких знаний необходима разработка разнообразных учебных пособий, учебников, методических указаний и другой литературы, рассчитанной на учащихся и студентов различных уровней подготовки.

Кроме изучения вопросов защиты прав потребителей в учебных заведениях необходимо развивать и широко практиковать различные **системы информации потребителей об их правах**. Это относится ко всем гражданам, как работающим, так и не работающим. Выразаться это может в организации и проведении семинаров по вопросам защиты прав потребителей в коллективах предприятий, учреждений и организаций, в клубах по месту жительства, а также путем издания в больших количествах популярной и специальной литературы, распространения листовок и проспектов, введения специальных рубрик в наиболее популярных газетах, подготовки разнообразных теле- и радиопередач, издания специальных журналов и др.

Чем шире и разнообразнее будут формы **пропаганды и разъяснения** гражданам вопросов защиты их прав как потребителей, чем шире будет развиваться **общественное потребительское движение**, тем более подготовленным будет все общество в правовом отношении, тем меньше будет нарушений прав потребителей, тем полнее будут реали-

зовываться конституционные права граждан на безопасность, информацию, качество, свободный выбор товаров (работ, услуг). За счет всеобщей грамотности потребителей проще будет реализовать правило – проще не допустить нарушения прав потребителей, чем восстановить нарушенные права.

В правовом воспитании потребителей Закон РФ «О защите прав потребителей» должен стать **конституцией потребителя** и быть настольной книгой любого гражданина, как потребителя, так и изготовителя (исполнителя, продавца).

Лекция 3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Права потребителей защищают государственные органы, на которые действующим законодательством возложены задачи и функции по контролю за безопасностью товаров (работ, услуг), соблюдению правил производства и реализации продукции, исполнения установленных нормативными актами правил продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг. Такие органы не только обеспечивают государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, но и имеют полномочия по пресечению имеющих место правонарушений и применению мер ответственности к виновным лицам.

Согласно действующему законодательству государственную защиту прав потребителей осуществляют различные органы, имеющие собственную компетенцию.

§ 1. Защита прав потребителей антимонопольными органами

Государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляют **федеральный антимонопольный орган и его территориальные управления.**

Федеральным антимонопольным органом является Министерство Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства – МАП России, имеющее свои территориальные управления.

Задачи, функции и полномочия МАП России определены ст. 3,11,12,13,14 Закона РФ «**О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках**» и ст. 40,41,43 Закона РФ «**О защите прав потребителей**», а также закреплены в Положении «О Министерстве Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства».

МАП России является федеральным органом исполнительной власти Российской Федерации по проведению государственной политики по развитию конкуренции, ограничению монополистической деятельности, пресечению недобросовестной конкуренции и защите прав потребителей.

В целях защиты прав потребителей МАП России выполняет следующие основные функции:

- осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей;

- направляет обязательные для исполнения предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности, а также о прекращении продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг, при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге));

- направляет материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия лицензии или о ее досрочном аннулировании;

- направляет в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалы для решения вопроса о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;

- дает официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- обращается в суд в защиту прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей;

- предъявляет иски в суды в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей;

- привлекает в установленном порядке к административной ответственности должностных лиц и юридических лиц;

- организует подготовку и представление в Правительство Российской Федерации ежегодного государственного доклада по защите прав потребителей в стране;

- обеспечивает гласность в работе, постоянно информирует население Российской Федерации через средства массовой информации о ходе реализации мер по защите прав потребителей и др.

Специалисты антимонопольных органов могут быть привлечены судом к участию в процессе, а также могут вступить в процесс по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

По требованию антимонопольного органа изготовитель (исполнитель, продавец) обязан предоставлять в установленный в запросе срок достоверные документы, объяснения в письменной и устной формах и иную информацию, необходимую для осуществления функций и полномочий, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей».

Антимонопольный орган вправе налагать штраф на изготовителя (исполнителя, продавца) за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение своих законных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей *в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда*, установленных Федеральным законом. Кроме того, к административной ответственности могут быть привлечены должностные лица хозяйствующего субъекта, виновного в нарушении прав потребителей.

Антимонопольные органы вправе заключать соглашения с изготовителями (исполнителями, продавцами) о соблюдении ими правил и обычаев делового оборота в интересах потребителей.

МАП России наделяет свои территориальные органы полномочиями в пределах своей компетенции. В настоящее время территориальные управления МАП России имеют практически все полномочия, предусмотренные законодательством для федерального антимонопольного органа.

Для осуществления своих функций специалисты антимонопольного органа и лица, им уполномоченные, имеют право беспрепятственного доступа в министерства, ведомства, другие органы управления, а также на предприятия, организации и их объединения для ознакомления со всеми необходимыми документами, осуществления проверок правил продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), составления протоколов и актов.

Наибольшее внимание МАП России и его территориальные органы уделяют защите неопределенного круга потребителей путем пресечения действий хозяйствующих субъектов, направленных на ущемление прав потребителей.

В поле зрения таких органов находятся вопросы обеспечения потребителей полной и достоверной информацией об изготовителе (исполнителе, продавце), о товарах (работах, услугах), о соблюдении всех требований к безопасности товаров (работ, услуг), обеспечении реализации права потребителей на предъявление претензий в случае нарушения их прав и др. МАП России также организует подготовку и принятие необходимых нормативных актов по защите прав потребителей, способствует созданию и эффективному функционированию всей системы мер по защите прав потребителей.

§ 2. Защита прав потребителей органами Госстандарта России

Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России) является центральным органом исполнительной власти Российской Федерации в соответствующей сфере. Его задачи, функции и полномочия определе-

ны Законами РФ «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг», «О защите прав потребителей».

Основное направление деятельности органов Госстандарта России в области защиты прав потребителей – **обеспечение безопасности товаров (работ, услуг)**.

На основании ст. 42 Закона РФ “О защите прав потребителей” Госстандарт России:

- устанавливает обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляет контроль за соблюдением этих требований;

- направляет предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращении выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, а также требований о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;

- предъявляет иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг).

Госстандарт России осуществляет координацию деятельности других органов государственного управления, осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг).

Госстандарт России является национальным органом по сертификации товаров. В соответствии с этим Госстандарт России:

- определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг);
- определяет номенклатуру товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации;

- аккредитует органы по сертификации конкретных видов товаров (работ, услуг), а также испытательные лаборатории (центры) для проведения соответствующих испытаний, предоставляет другим юридическим лицам право аккредитации;

- осуществляет контроль за правильностью проведения сертификации товаров (работ, услуг);

- ведет государственный реестр сертифицированных товаров (работ, услуг), аккредитованных органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров);

- принимает решения о признании сертификатов, выданных зарубежными и международными органами;

- выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия и др.

Госстандарт России разрешает вопросы защиты прав потребителей через разработку и внедрение в практику системы обязательной и добровольной сертификации товаров и услуг с целью строгого соблюдения требований безопасности. Тем самым реализуется право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг), предусмотренное ст. 7 Закона «О защите прав потребителей».

Госстандарт России имеет свои территориальные органы, к которым относятся региональные центры стандартизации, метрологии и сертификации (ЦСМ), Российский центр испытаний и сертификации в Москве (РОСТЕСТ-Москва), Центр испытаний и сертификации в Санкт-Петербурге (Тест – С.-Петербург). Они осуществляют на закрепленной территории функции и права Госстандарта России в пределах компетенции, предоставленной положением об этих органах и решениями Госстандарта России.

Госстандарт России и его территориальные органы в соответствии с действующим законодательством имеют право:

- беспрепятственно проводить государственный контроль и надзор за соблюдением субъектами хозяйственной деятельности обязательных требований государственных стандартов, правил сертификации в законодательно регулируемой сфере и за сертифицированной продукцией, государственный метрологический контроль и надзор, контроль за безопасностью товаров в установленном порядке;

- привлекать технические средства и специалистов субъекта хозяйственной деятельности для проведения государственного контроля и надзора, проводить в соответствии с действующими нормативными документами по стандартизации отбор проб и образцов продукции для контроля их соответствия обязательным требованиям государственных стандартов;

- выдавать обязательные для исполнения предписания об устранении выявленных нарушений обязательных требований государственных стандартов на стадиях разработки, подготовки продукции к производству, ее изготовления, реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации), хранения, транспортировки и утилизации, а также при выполнении работ и оказании услуг;

- выдавать обязательные для исполнения предписания о запрещении или приостановке реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации) проверенной продукции, выполнения работ и оказания услуг в случае несоответствия их обязательным требованиям государственных стандартов, а также о прекращении выпуска, реализации, изъятии из оборота и отзыве от потребителей товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей, окружающей среды;

- запрещать реализацию продукции (выполнение работ, оказание услуг, в случае уклонения субъекта хозяйственной деятельности от предъявления продукции (работ, услуг) для проверки;

- запрещать реализацию импортной продукции, не соответствующей обязательным требованиям государственных стандартов и не прошедшей государственную регистрацию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- принимать решения о снятии с производства товаров, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей, окружающей среды вследствие неустранимых конструктивных, производственных дефектов и иных недостатков и др.

Согласно ст. 19.19 Кодекса РФ об административных правонарушениях органы стандартизации, метрологии и сертификации в установленном порядке привлекают виновных лиц к административной ответственности в следующих случаях:

1. За нарушение обязательных требований государственных стандартов при реализации (поставке, продаже), использовании (эксплуатации), хранении, транспортировании либо утилизации продукции, а равно за уклонение от предоставления продукции, документов или сведений, необходимых для осуществления государственного контроля и надзора – к административному штрафу на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц – от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения.

2. За нарушение правил обязательной сертификации, т.е. реализацию сертифицированной продукции, не отвечающей требованиям нормативных документов, на соответствие которым она сертифицирована, либо реализацию сертифицированной продукции без сертификата соответствия (декларации о соответствии), или без знака соответствия, или без указания в сопроводительной документации сведений о сертификации, либо недоведение этих сведений до потребителя (покупателя, заказчика), а равно предоставление недостоверных результатов испытаний продукции либо необоснованную выдачу сертификата соответствия (декларации о соответствии) на продукцию, подлежащую обязательной сертификации, – к административному штрафу на должностных лиц в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц – от двухсот до трехсот минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения.

Органы Госстандарта России осуществляют проверки хозяйствующих субъектов как по собственной инициативе, так и по информации, полученной от индивидуальных потребителей, обществ потребителей, других государственных органов о фактах опасного воздействия товаров (работ, услуг) на здоровье, имущество потребителей, на окружающую среду, а также по результатам исследований товаров на безопасность в лабораториях.

§ 3. Деятельность органов Госсанэпиднадзора России по защите прав потребителей

Государственная санитарно-эпидемиологическая служба Российской Федерации представляет собой систему органов, предприятий и учреждений, действующую в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и профилактики заболеваний человека.

Основную работу по защите прав потребителей выполняют центры государственного санитарно-эпидемиологического надзора в республиках, краях, областях, городах федерального значения, автономной области, автономных округах, городах и районах, на транспорте (водном и воздушном).

К основным функциям государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации в части защиты прав потребителей относятся:

- разработка и утверждение санитарных правил, норм и гигиенических свидетельств;
- осуществление государственного санитарно-эпидемиологического надзора за соблюдением санитарного законодательства о защите прав потребителей;
- выдача по результатам испытаний гигиенических свидетельств на продукцию, включая товары народного потребления и пищевые продукты;
- контроль за выполнением гигиенических и противоэпидемиологических мероприятий, санитарных правил, норм и гигиенических нормативов, в частности при применении и использовании продукции, в том числе закупаемой за рубежом, при выборе водоемких источников для водоснабжения, купания, занятия спортом и отдыхом населения, а также в лечебных целях, обеспечения населения водой для питьевых, хозяйственных и производственных целей;
- обеспечение контроля за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), соблюдением санитарных норм и правил при производстве товаров (работ, услуг) и их реализации и др.

Основные полномочия этих органов применительно к соблюдению прав потребителей определены **ст. 42 Закона «О защите прав потребителей»**. Они аналогичны полномочиям органов Госстандарта России.

Официальным подтверждением безопасности продукции для здоровья человека служит **санитарно-эпидемиологическое заключение**. Такой документ выдается органами и учреждениями Госсанэпидслужбы на этапе согласования нормативной документации и постановки продукции на производство или при оформлении контрактов (договоров) при закупке за рубежом новой продукции.

Санитарно-эпидемиологическое заключение является формой согласования разрешения учреждениями госсанэпиднадзора разработки,

внедрения в производство и применения продукции, а также ввоза ее из-за рубежа.

Санитарно-эпидемиологическое заключение обязательно для продукции, способной оказать неблагоприятное воздействие на организм человека в условиях ее производства, хранения, транспортировки, применения и утилизации.

В санитарно-эпидемиологическом заключении указывается вся номенклатура продукции, прошедшая экспертизу.

Санитарно-эпидемиологической экспертизе подлежат следующие виды продукции и товары:

1. Пищевые продукты – продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу (в том числе продукты детского питания, продукты диетического питания), бутылированная питьевая вода, алкогольная продукция (в том числе пиво), безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье, пищевые добавки и биологически активные добавки.

2. Товары для детей: игры и игрушки, одежда, постельное белье, обувь, учебные пособия, канцелярские товары, мебель, коляски, ранцы, искусственные полимерные и синтетические материалы для изготовления товаров детского ассортимента.

3. Материалы, оборудование, вещества, применяемые в практике хозяйственно-питьевого водоснабжения.

4. Парфюмерно-косметические средства, средства гигиены полости рта.

5. Химическая и нефтехимическая продукция производственного назначения, товары бытовой химии.

6. Полимерные и синтетические материалы, предназначенные для применения в строительстве, на транспорте, а также для изготовления мебели и других предметов домашнего обихода; химические нити и волокна, текстильные швейные и трикотажные материалы, содержащие химические волокна и текстильные вспомогательные вещества; искусственные и синтетические кожи и текстильные материалы для обуви.

7. Продукция машиностроения и приборостроения производственного, медицинского и бытового назначения.

8. Издательская продукция: учебные издания, пособия, дидактические материалы для общеобразовательных средних и высших учебных заведений, книжные и журнальные издания для детей и подростков.

9. Изделия из натурального сырья, подвергающегося в процессе производства обработке (окраске, пропитке, воздействию ионизирующего излучения и т.д.).

10. Материалы для изделий, контактирующих с кожей человека.

11. Продукция, изделия, являющиеся источником ионизирующего излучения, в том числе генерирующего, а также изделия и товары, содержащие радиоактивные вещества.

12. Строительное сырье и материалы, в которых гигиеническими нормативами регламентируется содержание радиоактивных веществ, в том числе производственные отходы для повторной переработки и использования в народном хозяйстве, металлолом.

13. Подвижные транспортные средства и продукция транспортного назначения.

14. Дезинфицирующие, дезинсекционные и дератизационные средства для применения в быту, лечебно-профилактических учреждениях и на других объектах для обеспечения безопасности и здоровья людей (кроме применяемых в ветеринарии).

Реализация указанных товаров без санитарно-эпидемиологических заключений запрещена.

Санитарные органы также осуществляют контроль за соблюдением товарного соседства при продаже товаров, выполнением санитарных правил работниками предприятий торговли, массового питания и т.п., включая наличие у них санитарных книжек, соблюдением сроков годности и реализации товаров, соответствии мест торговли, в том числе выносной, санитарным нормам и правилам и др.

Действия юридических и физических лиц, нарушающие санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы, считаются санитарными правонарушениями. Факт совершения лицом санитарного правонарушения фиксируется в специальном документе – протоколе, основанием для составления которого служат акты, докладные, протоколы лабораторных и инструментальных исследований и прочие служебные документы.

За совершение санитарного правонарушения к должностным лицам и гражданам могут быть применены меры административного взыскания в виде предупреждения или штрафа. Штраф может налагаться и на юридических лиц. В частности, согласно ст. 14.1 Кодекса РФ об административных правонарушениях за продажу товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия, удостоверяющего безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей предусмотрено наложение административного штрафа на граждан в размере от двадцати до двадцати пяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой; на должностных лиц – от сорока до пятидесяти минимальных размеров платы труда с конфискацией товаров или без таковой; на юридических лиц – от четырехсот до пятисот минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой.

Кроме того, за нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, выразившегося в нарушении действующих санитарных правил и гигиенических нормативов, невыполнение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий согласно ст. 6.3 указанного кодекса предусмотрена ответственность граждан в форме предупреждения или штрафа в размере от одного до пяти минимальных размеров оплаты труда; долж-

ностных лиц – в форме штрафа от пяти до десяти, а юридических лиц – от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда.

§ 4. Госторгинспекция и ее деятельность по защите прав потребителей

Государственная инспекция по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации (Госторгинспекция) – это государственная служба, основными задачами которой являются контроль за соблюдением норм и правил торговли и общественного питания, порядком применения цен, качеством и безопасностью товаров народного потребления, деятельностью по искоренению злоупотреблений в торговле, общественном питании и недопущению поступлений на потребительский рынок недоброкачественных товаров.

Объектами контроля Госторгинспекции в соответствии с возложенными на нее задачами являются предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, граждане, реализующие, производящие товары и услуги.

Госторгинспекция имеет в субъектах Российской Федерации свои территориальные управления. Они выполняют следующие функции:

- проводят проверки соблюдения правил торговли и качества товаров народного потребления у продавца, а также в соответствии с порядком, согласованным с Госстандартом России, – качества продукции у изготовителя;
- осуществляют в установленном порядке контроль на предприятиях торговли и общественного питания за соблюдением порядка применения цен;
- контролируют правильность пользования весовыми и измерительными приборами, торговым, технологическим и дозирующим оборудованием;
- приостанавливают реализацию товаров, не соответствующих по качеству обязательным требованиям стандартов, опасных и вредных для жизни, здоровья и имущества граждан;
- рассматривают письма, заявления, жалобы граждан на качество товаров, нарушения в работе торговых предприятий, предприятий общественного питания и после соответствующих проверок принимают по ним решения, обязательные для исполнения продавцом.

Территориальные госторгинспекции имеют право:

- осуществлять проверки с правом беспрепятственного доступа на торговых и промышленных предприятиях независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности;

- производить контрольные закупки товаров с целью определения правильности расчетов с покупателями, изымать образцы товаров для проведения исследования их качества;
- давать заключения по просьбе продавца, потребителя о качестве сертифицированных товаров, вызывающих сомнения в части их соответствия требованиям стандартов;
- составлять акты и давать продавцам, изготовителям обязательные для исполнения предписания;
- передавать материалы в следственные органы для привлечения к ответственности должностных лиц, допустивших неоднократные злоупотребления в торговле, выпуске и реализации недоброкачественной продукции.

Большая часть нарушений прав потребителей все еще имеет место в торговле. В целях защиты прав и законных интересов потребителей, реализации в полной мере требований законодательства о защите прав потребителей был принят **Закон Российской Федерации «О внесении изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации в связи с упорядочением ответственности за незаконную торговлю» от 1 июля 1993 г.** Согласно указанному закону внесены изменения и дополнения в **Кодекс РСФСР об административных правонарушениях, в Уголовный кодекс РСФСР, Закон «О милиции»** и другие нормативные акты.

С введением в действие нового Кодекса РФ об административной ответственности существенно повышена ответственность продавцов за нарушение требований законодательства о защите прав потребителей. Так, за нарушение установленных правил продажи товаров предусмотрена ответственность в виде штрафа в размере от трех до пятнадцати минимальных размеров оплаты труда на граждан, от десяти до тридцати на должностных лиц, от ста до трехсот минимальных размеров оплаты труда на юридических лиц.

В случае продажи продовольственных товаров без сертификата качества, удостоверяющего его безопасность для жизни и здоровья потребителей, виновное лицо может быть подвергнуто административному наказанию в виде предупреждения либо наложения штрафа от двадцати до двадцати пяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой. За обман потребителей в небольшом размере предусмотрен штраф от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда. К более высокой ответственности привлекаются должностные лица. На юридические лица может быть наложен штраф до пятисот минимальных размеров оплаты труда.

Кроме того, за нарушение правил торговли, обман потребителей, продажу товаров, оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности, к должностному лицу, уже подвергнутому административному

взысканию, могут быть применены меры наказания, предусмотренные Уголовным кодексом РФ.

Меры административной ответственности к виновным должностным лицам применяются на основании дел, возбуждаемых и рассматриваемых органами Госторгинспекции.

§ 5. Функции и полномочия органов МВД по защите прав потребителей

Осуществление контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей производят сотрудники **милиции общественной безопасности**. Для этого в структуре краевых, областных УВД создаются **специальные подразделения по борьбе с экономическими правонарушениями на потребительском рынке**. Сотрудники этих подразделений руководствуются в своей деятельности **законами «О милиции», «О защите прав потребителей», «О внесении изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации в связи с упорядочением ответственности за незаконную торговлю», Кодексом РФ об административных правонарушениях** и другими нормативными актами, касающимися правил и организации торговли.

Деятельность этих органов МВД в основном направлена на пресечение нарушений прав потребителей при продаже товаров. Сотрудники милиции (включая участковых инспекторов, патрульно-постовые наряды и др.) взаимодействуют с работниками госторгинспекции, органов по защите прав потребителей при местных администрациях, территориальных органов Госстандарта России и Госсанэпиднадзора России, антимонопольных управлений.

Сотрудники милиции пресекают незаконную торговлю товарами, свободная реализация которых запрещена или ограничена действующим законодательством. Перечень таких товаров утвержден Указом Президента Российской Федерации № 179 от 22.02.93 г. и включает, в частности:

- драгоценные и редкоземельные металлы и изделия из них;
- драгоценные камни и изделия из них;
- оружие, боеприпасы к нему, взрывчатые вещества, порох, военная техника, специальное снаряжение личного состава военизированных организаций;
- боевые отравляющие вещества, средства защиты от них;
- яды и наркотические вещества, спирт этиловый и др.

При обнаружении в продаже таких товаров сотрудник милиции составляет протокол об административном правонарушении, производит изъятие товаров и принимает меры по обеспечению их сохранности. Изъятые товары подлежат конфискации.

Наиболее часто сотрудники милиции сталкиваются с фактами продажи фальсифицированной водки, коньяка, вин. Товары, вызывающие

сомнение в отношении их соответствия требованиям стандартов, технических условий и образцам, подлежат изъятию и направляются на экспертизу, В зависимости от результатов экспертизы виновные лица привлекаются к административной ответственности, а некачественный товар уничтожается, либо производство по делу в отношении лица прекращается, а соответствующий товар возвращается владельцу.

Другим наиболее часто встречающимся видом нарушений на потребительском рынке является продажа товаров без документов, содержащих сведения о товаре, изготовителе, поставщике или продавце, а также без применения контрольно-кассовых машин. Такие нарушения влекут наложение штрафа на юридических лиц от трехсот до четырехсот минимальных размеров оплаты труда.

Сотрудники милиции при наличии подобных нарушений обязаны составить протокол об административном правонарушении и передать материалы для рассмотрения по существу органами МВД или госторгинспекции.

Довольно часты еще случаи обмеривания, обвешивания, обсчета, введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара или иного обмана граждан. В таких случаях на виновное лицо органами внутренних дел налагается штраф от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда, а размер штрафа на юридических лиц достигает двухсот минимальных размеров оплаты труда.

Для осуществления своих функций сотрудники органов внутренних дел имеют право досмотра предприятий торговли, товара, документов на товар. За невыполнение, то есть открытый отказ от исполнения либо иное умышленное неисполнение законного требования работника милиции по пресечению преступлений и административных правонарушений в деятельности предприятий торговли независимо от форм собственности, предусмотрена административная ответственность в виде штрафа.

Закон РФ «О милиции» предоставляет право сотрудникам органов внутренних дел приостанавливать до устранения допущенных нарушений деятельность предприятий торговли и предпринимателей в случае неисполнения законных требований работников милиции о прекращении правонарушения.

Работники милиции имеют право проводить контрольные закупки товаров, изымать необходимые документы на материальные ценности, денежные средства, образцы сырья и продукции, опечатывать кассы, помещения и места хранения документов, денег, товарно-материальных ценностей, требовать от компетентных органов обязательного проведения проверок, инвентаризаций и ревизий производственной и финансово-хозяйственной деятельности предприятий, получать от должностных и материально-ответственных лиц сведения и объяснения по фактам нарушения законодательства.

§ 6. Роль и назначение государственных инспекций и лицензионных комиссий по обеспечению прав потребителей

Государственные инспекции создаются соответствующими органами государственного управления по решению Правительства Российской Федерации. Их основное назначение – контроль за соблюдением законодательства и правил оказания отдельных видов услуг и выполнения различных работ.

В функции инспекций входит также лицензирование соответствующих видов деятельности в целях соблюдения требований защиты прав потребителей и обеспечение контроля за выполнением условий лицензирования. В интересах потребителей действуют государственные и региональные инспекции по контролю за работой транспортных средств (**транспортная инспекция**), предоставлением услуг связи (**инспекция Госсвязьнадзора**), деятельностью предприятий по реализации нефтепродуктов (**нефтеинспекция**), предоставлением услуг тепло-, энергоснабжения (**инспекция энергонадзора**), оказанием жилищно-коммунальных услуг (**жилищная инспекция**), выполнением **строительных работ, карантинная инспекция** и др. Кроме того, созданы и проводят большую работу по предотвращению нарушения прав потребителей **лицензионные комиссии** (в области здравоохранения, фармацевтической деятельности, образования, торговой деятельности по отдельным товарам, туристской деятельности и др.).

Перечень видов деятельности, подлежащих лицензированию, до принятия специального закона утверждался Правительством Российской Федерации. В настоящее время действует перечень, определенный Федеральным законом «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. Он включает в себя различные виды деятельности, так или иначе затрагивающие права потребителей, в том числе:

- фармацевтическая деятельность;
- производство лекарственных средств;
- деятельность по распространению лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- перевозки морским, речным, воздушным, железнодорожным, автомобильным транспортом пассажиров;
- перевозки пассажиров на коммерческой основе легковым автомобильным транспортом;
- организация и содержание тотализаторов и игорных заведений;
- оценочная деятельность;
- туроператорская деятельность;
- турагентская деятельность;
- деятельность по продаже прав на клубный отдых;
- негосударственная (частная) охранная деятельность;
- негосударственная (частная) сыскная деятельность;

- деятельность, связанная с трудоустройством граждан Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- публичный показ аудиовизуальных произведений;
- воспроизведение (изготовление экземпляров) аудиовизуальных произведений и фонограмм на любых видах носителей;
- аудиторская деятельность;
- деятельность инвестиционных фондов;
- деятельность негосударственных пенсионных фондов;
- ветеринарная деятельность;
- медицинская деятельность и др.;

Кроме того, на основе специальных законов осуществляется лицензирование образовательной, страховой, нотариальной деятельности, деятельности в области связи, деятельности кредитных организаций, деятельности в области производства и оборота алкогольной и спирто-содержащей продукции и др.

Специалисты государственных инспекций и лицензионных комиссий осуществляют постоянный контроль за соблюдением законодательства и соответствующих правил путем проведения проверок как самостоятельно, так и с участием специалистов других органов по защите прав потребителей, рассматривают заявления и обращения граждан и принимают решения в пределах своих полномочий.

При выявлении нарушений законодательства и правил выполнения работ и оказания услуг инспекции и комиссии выдают обязательные для исполнения предписания виновным должностным лицам. Кроме того, они могут приостанавливать действие выданных лицензий до полного устранения нарушений и замечаний или принять решение об отзыве или изъятии лицензии на осуществление определенного вида деятельности, что означает фактическое прекращение работы предприятия.

Должностные лица предприятий и организаций, допустившие нарушения законодательства и правил выполнения работ и оказания услуг, могут быть привлечены руководством инспекций и комиссий к административной ответственности. При наличии оснований документы могут быть переданы в прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении уголовного дела.

Совместная работа государственных инспекций, лицензионных комиссий с антимонопольными органами, органами Госстандарта России, Госсанэпиднадзора России, органами по защите прав потребителей при местных администрациях и другими органами может дать большой эффект по предупреждению нарушения прав потребителей и принятию мер по удовлетворению их законных требований.

Лекция 4. МУНИЦИПАЛЬНАЯ, ОБЩЕСТВЕННАЯ И СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

§ 1. Защита прав потребителей органами местного самоуправления

Согласно ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления формируют специальные структуры, на которые возложены функции по обеспечению защиты прав потребителей. Наиболее распространенной практикой является создание отделов или служб по защите прав потребителей в структуре местных администраций (администраций городов, районов, районов в городах). Исходя из местных условий возможно введение в штат сельских и поселковых администраций специалистов по защите прав потребителей.

Органы местного самоуправления являются наиболее массовыми и максимально приближенными к потребителям органами управления. От эффективности их деятельности во многом зависит уровень социального и экономического развития соответствующей территории, состояние отраслей социальной инфраструктуры, работы общественного транспорта, жилищно-коммунального хозяйства, развитие торгового, бытового, медицинского обслуживания, народного образования, социального обеспечения граждан. Именно в этих сферах фокусируются интересы потребителей и именно в них имеет место наибольшее число нарушений прав потребителей.

Органы местной администрации должны стремиться создать эффективную систему жизнеобеспечения населенных пунктов и обеспечить жителям возможность удовлетворения своих потребностей в товарах, работах и услугах в полной мере. Для этого необходимо достаточное количество предприятий торговли, массового питания, бытового и иных видов обслуживания, а также предприятий, производящих разнообразную продукцию и товары народного потребления в целях удовлетворения потребностей населения. Дефицит на товарном рынке неизбежно сказывается на степени удовлетворения прав потребителей.

Органы местного самоуправления должны на основе федеральных и местных законов разработать и принять акты местного значения, направленные на создание благоприятных условий для развития предпринимательства в любых организационно-правовых формах деятельности, насыщения рынка необходимыми товарами и услугами, обеспечения здоровой конкуренции, ликвидации дефицита, комплексного развития территории.

Вся деятельность органов местного самоуправления должна быть подчинена главной цели – **обеспечение защиты законных прав граждан на нормальную, спокойную, обеспеченную жизнь в безопасных**

условиях. Для реализации этой цели местная администрация имеет в своей структуре специальные органы – охраны правопорядка, социального обеспечения, коммунального обслуживания, архитектуры, народного образования, здравоохранения и др. Кроме того, администрация вправе создавать контролирующие органы, обеспечивающие соблюдение на соответствующей территории нормативных актов республиканского и местного значения.

Федеральный антимонопольный орган России разработал рекомендации по формированию и организации работы **органов по защите прав потребителей при местной администрации** и Примерное положение о службе (отделе, бюро, агентстве) по защите прав потребителей при местной администрации.

Органы по защите прав потребителей могут создаваться в форме специальных **отделов, бюро, агентств**, а при поселковой и сельской администрации их функции могут возлагаться на отдельных должностных лиц. Такие органы по вопросам своей деятельности подчиняются главе местной администрации. Территориальные управления МАП России взаимодействуют с этими органами и оказывают им методическую помощь, координируют, при необходимости, их совместные действия с другими государственными органами, организуют совместные проверки и рейды.

Законом РФ «О защите прав потребителей» органы по защите прав потребителей местного самоуправления наделены собственной компетенцией. Так, согласно ст. 44 закона эти органы **вправе:**

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- анализировать договоры, заключенные продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;
- при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);
- в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекратить продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг);
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Специалисты органов по защите прав потребителей организуют и проводят проверки соблюдения на территории муниципального образования Закона РФ «О защите прав потребителей», правил продажи товаров, оказания услуг, выполнения работ хозяйствующими субъектами, действующими на территории города или района, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности. Они могут оказывать содействие гражданам в подготовке искового заявления в суд по защите их прав, представлять, при необходимости, интересы потребителей в суде, проводить урегулирование споров и рассмотрение жалоб потребителей.

При рассмотрении жалоб индивидуальных потребителей на нарушение их прав со стороны продавца (исполнителя, изготовителя) специалисты органов местного самоуправления вправе предложить виновной стороне в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя. В случае отказа вопрос решается в судебном порядке с возмещением не только материального ущерба, но и морального вреда потерпевшей стороне.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают органы местного самоуправления, то в соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» суд вправе вынести решение о взыскании с виновной стороны (продавца, исполнителя, изготовителя) **штрафа** в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. В этом случае пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляется соответствующим органам.

Органы по защите прав потребителей местного самоуправления в своей работе взаимодействуют с другими государственными органами, службами местной администрации, в том числе с отделами внутренних дел, санитарными службами, а также с общественными организациями потребителей.

Органы местной администрации максимально приближены к населению, доступны для граждан и при правильной организации их работы могут самостоятельно разрешать большую часть заявлений и жалоб потребителей. Практика их работы показывает, что эффективность деятельности таких служб во многом зависит от поддержки их руководством администрации территории и взаимодействия с правоохранительными и контролирующими органами. Они могут реально влиять на состояние правовой грамотности проживающего на территории населения, использование в полной мере возможностей местных средств массовой информации (радио, телевидения, периодических изданий) для пропаганды и разъяснения потребителям их прав, развитие потребительского движения, состояние просветительской работы в трудовых коллективах, по месту жительства и учебы.

§ 2. Общественная защита прав потребителей

Наряду с системой государственных органов по защите прав потребителей действует и система **общественной защиты прав потребителей**. При этом обе системы не противодействуют, а дополняют друг друга и дают возможность потребителям лучше знать свои права и эффективно их защищать.

Согласно ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» граждане вправе объединяться на добровольной основе в **общественные объединения потребителей** (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом «Об общественных объединениях» и их уставами.

В систему общественной защиты прав потребителей входят:

- общественные организации потребителей, которые, как правило, создаются по территориальному признаку (районные, городские, краевые, областные, республиканские и т.п.);
- общества (группы, клубы) потребителей (граждан) по интересам (общества автолюбителей, садоводческие, экологические общества и др.). Такие общества защищают интересы своих членов и их права как потребителей различных услуг (товаров, работ);
- республиканские и региональные торгово-промышленные палаты. Такие палаты имеют при себе различные экспертные лаборатории, которые могут проводить работы по экспертизе товаров и их соответствию требованиям безопасности;
- органы рабочего и общественного контроля профсоюзных организаций, трудовых коллективов предприятий, учреждений и организаций;
- коллегии адвокатов, юристов и других специалистов в области права, законодательства, нормотворческой деятельности.

Права граждан потребителей также могут защищать домовые, уличные и другие комитеты, созданные в соответствии с Законом «О местном самоуправлении».

Все организации и общества потребителей должны быть **зарегистрированы** как общественные организации в органах юстиции. С этого времени они являются **юридическими лицами**, обладают имуществом на праве собственности, приобретают права, несут обязанности от своего имени, выступают в качестве истцов и ответчиков в суде, арбитражном суде и третейском суде.

Общественные организации потребителей могут создавать предприятия, которые осуществляют свою деятельность, соответствующую целям деятельности этих организаций. Общественные организации потребителей вправе учреждать средства массовой информации, с помо-

щью которых могут влиять на производителей и продавцов товаров (работ, услуг) и вести просветительскую работу.

Общества потребителей могут объединяться в союзы, конфедерации и т.д. Так, в настоящее время общественные организации потребителей, существующие на территории Российской Федерации, объединились в **Союз потребителей Российской Федерации**, а в СНГ – в **Международную конфедерацию обществ потребителей**.

Эффективно действующая система общественной защиты потребителей значительно расширяет сферу применения законодательства о защите прав потребителей и является залогом и основой развития широкого потребительского движения. Органы и организации этой системы имеют возможность влиять на принятие новых нормативных актов в защиту потребителей, изменение действующих норм и правил с учетом состояния дел по защите прав потребителей.

Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. ст. 45,46,13) общественные организации потребителей наделены широкими возможностями и полномочиями. Так, они вправе:

- участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой сфере, проектов законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг);

- проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятых с производства, изъятых из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

- участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выдаче и реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами и иными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами внести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Если общественные объединения потребителей обратятся в суд о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) противоправными в отношении **неопределенного круга потребителей**, то при удовлетворении такого иска суд должен обязать правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решения суда. Это даст всем потенциальным потребителям возможность получить необходимую для них информацию о некачественных товарах (работах, услугах), о неправомерных действиях продавца (изготовителя, исполнителя) и т.д. и на основе этого предъявить свои конкретные претензии к виновному лицу непосредственно через суд.

Общественные объединения потребителей вправе привлекать к участию в судебном заседании экспертов и других специалистов. В этом случае при удовлетворении иска суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей всех судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов по привлечению к участию в деле экспертов.

Кроме того, суд вправе вынести решение о взыскании с виновной стороны (продавца, исполнителя, изготовителя) **штрафа** в федеральный бюджет в размере цены иска за несоблюдение требований конкретного потребителя. При этом пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляется общественному объединению потребителей, выступившему с заявлением в защиту прав потребителя.

Общественные объединения потребителей действуют строго на **добровольном членстве** в целях коллективной защиты прав потребителей на рынке товаров (работ, услуг).

Федеральный антимонопольный орган России разработал **рекомендации по созданию регионального общественного объединения потребителей**, которые могут быть использованы и при создании любого другого общества, защищающего права потребителей.

Инициаторами создания регионального общественного объединения потребителей (городского, районного, краевого, областного, республиканского уровня) могут выступать клубы, союзы, общества, другие объединения потребителей, иные общественные организации, трудовые коллективы, предприятия, учреждения, организации, государственные органы, а также отдельные граждане.

Первое собрание инициаторов создания общественного объединения является организационным. На нем принимается решение о намерении образовать объединение (общество). Для проведения подготовительной работы, подготовки необходимых документов, в том числе Устава объединения (общества), избирается оргкомитет. Такое решение собрания оформляется протоколом.

В подготовительный период оргкомитет обеспечивает подготовку необходимых документов, формирует общественное мнение, используя средства массовой информации, определяет круг юридических и физических лиц, имеющих намерение войти в состав общественного объединения, согласовывает вопросы с органами местного самоуправления, определяет время и место проведения учредительной конференции (собрания), направляет проект Устава для ознакомления заинтересованных лиц либо публикует его в открытой печати.

Учредительная конференция (собрание) утверждает Устав общественного объединения по защите прав потребителей и принимает решение о его государственной регистрации, избирает руководящие органы объединения.

Аналогичный порядок действует и при создании любого другого общества потребителей или общественной организации.

Официально зарегистрированные общественные объединения (организации) имеют свое имущество и денежные средства. В их собственности могут быть здания, сооружения, жилищный фонд, акции и другие ценные бумаги, оборудование, инвентарь, издательства, предприятия, создаваемые за счет средств объединения (организации).

Денежные средства объединения (организации) состоят:

- из взносов предприятий, вступительных и членских взносов;
- поступлений от хозяйственной, издательской и иной деятельности, предусмотренной Уставом;
- благотворительных и спонсорских взносов, пожертвований;
- штрафов, направляемых по решению суда, и других поступлений.

Общественным объединениям потребителей целесообразно осуществлять свою деятельность во взаимодействии с органами по защите прав потребителей местного самоуправления, территориальными антимонопольными управлениями и другими органами.

Активную деятельность по защите прав потребителей проводит созданный в 1993 г. по инициативе ГКАП России **Национальный фонд защиты потребителей** – негосударственная некоммерческая благотворительная организация социальной направленности. **Главная задача фонда** – объединение финансового и интеллектуального потенциала предприятий, организаций, научных учреждений, структур всех форм собственности для участия в практической работе по реализации Закона РФ «О защите прав потребителей» и смежных с ним законодательных актов.

Работа фонда и созданных с его участием предприятий направлена на:

- привлечение денежных средств и финансирование деятельности по защите прав и законных интересов потребителей;
- создание в России центров и лабораторий независимой потребительской экспертизы и сертификации товаров (работ, услуг), составление перечней товаров, не соответствующих обязательным требованиям безопасности, организация антирекламы их производителей;
- финансирование и реализация программ подготовки и переподготовки специалистов, экспертов-аудиторов, работающих в организованном потребительском движении;
- создание в республиках, краях, областях и регионах России отделений и филиалов фонда;
- поддержку потребительского движения с учетом многообразия его форм и структур;
- подготовку предложений Правительству Российской Федерации, товаропроизводителям и исполнителям работ и услуг по формированию общегосударственных программ развития и производства товаров (работ, услуг);
- организацию правовой защиты потребителей;
- содействие развитию предпринимательства и формированию конкурентной среды на потребительском рынке.

Фонд не имеет финансирования из государственного бюджета и не берет деньги с потребителей за оказываемые им экспертами фонда услуги.

Фондом организованы и действуют Национальная страховая компания «Русское качество», Независимый центр технической экспертизы и сертификации электрорадиотехнических изделий, Независимый центр технической экспертизы и сертификации изделий автомобильного и транспортного машиностроения, некоммерческая организация «Независимый международный центр радиационной и биологической безопасности потребителей», Международный независимый центр экспертизы и сертификации пищевых продуктов и другие организации. Фонд издает «Библиотечку потребителя», пользующуюся большим спросом у граждан и юридических лиц.

На территории Приморского края с 1997 г. активно действует Приморский краевой фонд защиты потребителей, которым учреждена в 2001 г. газета для потребителей «Спрос в Приморье». Структурным подразделением фонда является Агентство экспертизы и сертификации, которое проводит сертификацию продукции с целью определения степени экологической чистоты, выдавая экологические сертификаты. Сотрудники фонда осуществляют консультационный прием, рассматривают жалобы и заявления граждан, представляют их интересы в суде, проводят исследования по проблемам современного состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг).

§ 3. Судебная защита прав потребителей

В соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» **права потребителя защищаются судом**. Это означает, что всякое заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законом, обратиться в суд за защитой нарушенного или оспариваемого права или охраняемого законом интереса.

Согласно действующему законодательству в суд по вопросам защиты прав потребителей **могут обращаться**: потребитель; прокурор; органы государственного управления, государственных учреждений, предприятий, кооперативных и общественных организаций в случаях, когда по закону они могут обращаться в суд за защитой прав и интересов других лиц.

Таким образом, с иском в суд может обращаться не только сам потерпевший потребитель, но и МАП России и его территориальные органы, Госстандарт России и его территориальные органы, Госсанэпиднадзор России и его органы, органы по защите прав потребителей местного самоуправления, общественные объединения потребителей и др. Государственные органы и общественные объединения потребителей вправе обращаться в суд по вопросам защиты не только **конкретного потребителя**, но и в интересах **неопределенного круга потребителей**.

Иск в защиту неопределенного круга потребителей предъявляется в случае, когда выявлено нарушение прав потребителей продавцом (изготовителем, исполнителем), но неизвестны конкретные потребители, права которых нарушены. Предметом иска является требование о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными и прекращении этих действий.

Удовлетворение судом этих требований имеет практическое и юридическое значение для конкретного потребителя и суда, который впоследствии будет рассматривать иск о защите нарушенного права.

Закон предоставляет конкретному потребителю **право самостоятельного выбора места нахождения суда**: по месту жительства потребителя; по месту нахождения ответчика; по месту причинения ущерба. Сделанный потребителем выбор обязателен как для него самого, так и для суда. Если потребитель предъявил иск в один из указанных судов, он одновременно не может обратиться с иском в другой.

Обычно потребитель обращается в суд только тогда, когда все другие методы защиты уже исчерпаны. Хотя это не обязательное условие. Потребитель вправе обратиться в суд в любом случае, если считает, что нарушены его права. **Досудебное урегулирование спора** потребителя с продавцом (изготовителем, исполнителем) имеет цель добровольно удовлетворить виновной стороной обоснованные требования потребителя. Но право выбора досудебного или судебного порядка рассмотрения требований принадлежит только потребителю.

Обращение в суд – способ разрешения конфликта, достойный цивилизованного человека. При обращении в суд потребитель выступает в

роли **истца**, а виновная сторона (продавец, изготовитель, исполнитель) – в роли **ответчика**.

Обращаясь за судебной защитой нарушенного права, потребитель должен предъявить **иск** в суд. Исковое заявление подается в письменной форме.

Исковое заявление должно содержать:

- наименование суда, в который подается заявление;
- фамилию, имя, отчество потребителя-истца, его место жительства (если заявление подается представителем – его наименование или фамилию, имя, отчество, место нахождения и адрес);
- наименование продавца (изготовителя, исполнителя) – ответчика, его нахождение (юридический или фактический адрес);
- обстоятельства, на которых потребитель основывает требования, и доказательства, подтверждающие изложенные им обстоятельства;
- требования потребителя;
- цену иска, если иск подлежит оценке;
- перечень прилагаемых к заявлению документов;
- дату и подпись истца.

Потребитель может предъявить иск и вести в суде дело **лично** или через **представителя**. **Представителями могут быть:** адвокаты; уполномоченные организации, которым законом, уставом или положением предоставлено право защищать права и интересы членов этих организаций и интересы других лиц; граждане, допущенные судом к представительству по делу. Представитель в суде действует на основании **доверенности**.

В иске потребитель должен указать его **цену**. Цена иска соответствует размеру истребуемой истцом суммы денег или стоимости имущества. Если истцом в одном иске объединено несколько самостоятельных требований (например, требование о замене товара, уплате неустойки за просрочку его замены и возмещении морального вреда), то цена иска определяется общей суммой всех требований.

Исковое заявление в суд представляется с копиями по числу ответчиков. Копия искового заявления направляется ответчику вместе с повесткой о вызове в суд. Судья может отказать в приеме искового заявления только по основаниям, указанным в законодательстве. В этом случае судья обязан вынести **определение** с объяснением причин отказа.

Исковое заявление может быть передано непосредственно в суд или отправлено в адрес суда по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. **Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.**

Если дело принято судьей к производству, он должен направить заявителю повестку о вызове в суд вместе с ответчиком. Эта встреча важна для производства дела, поскольку судья вначале предложит истцу и ответчику решить дело миром.

Если потребитель примет такое предложение, то возможно компромиссное решение спора. В большинстве случаев ответчик, ознакомившись с исковыми требованиями потребителя и действующим зако-

нодательством, соглашается на этот вариант. В этом случае составляется **мировое соглашение**, в котором записываются достигнутые договоренности, и передается судье. Судья, ознакомившись с таким документом, выносит определение о прекращении производства по делу. Заключив мировое соглашение, потребитель теряет право обратиться в суд с теми же требованиями.

Если мировое соглашение не будет исполнено ответчиком в согласованные сроки, оно приобретает силу судебного решения и исполняется судебными исполнителями в принудительном порядке.

В соответствии с Гражданско-процессуальным кодексом РФ подготовка дела к судебному рассмотрению должна быть проведена не позднее **семидневного срока** со дня принятия искового заявления, а по особо сложным делам срок подготовки продлевается судьей до 20 дней. Общий же срок для рассмотрения гражданских дел установлен в **один месяц**.

В тех случаях, когда потребитель остается недоволен вынесенным по его делу решением, считая его неправомерным, существуют три **формы проверки законности и обоснованности судебных решений**:

а) проверка правильности обжалованных решений в кассационном порядке;

б) пересмотр решений в порядке надзора;

в) пересмотр решений по вновь открывшимся обстоятельствам.

При рассмотрении дела в суде имеют место **судебные расходы**, которые состоят из **государственной пошлины и издержек**, связанных с рассмотрением дела. **К судебным издержкам** относятся:

- суммы, подлежащие выплате свидетелям и экспертам;
- расходы, связанные с осмотром на месте;
- расходы по розыску ответчика;
- расходы, связанные с исполнением решения суда.

В состав судебных расходов не входят расходы по оплате проезда, найму жилого помещения и вознаграждения за работу переводчиков, путевые и иные расходы сторон, расходы суда по организации выездной сессии.

Потребитель освобождается только от уплаты государственной пошлины, другие же судебные издержки он должен оплачивать. Однако по искам о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг), потребитель, потерпевшие, а также другие лица, имеющие право на возмещение вреда, освобождаются также и от оплаты судебных издержек.

Если истец освобожден от уплаты государственной пошлины и судебных издержек, связанных с рассмотрением дела, то судебные расходы взыскиваются с ответчика в доход государства. По просьбе потребителя при удовлетворении иска полностью или частично ему могут быть возмещены расходы по оплате помощи адвоката при условии, что адвокат участвовал в процессе.

Наиболее часто потребители обращаются в суды с исками к торговым предприятиям и организациям, оказывающим коммунальные услуги. Для примера приводятся схемы соответствующих исковых заявлений.

Пример 1. У потребителя вышел из строя товар длительного пользования в течение гарантийного срока и работники магазина препятствуют обмену. Форма искового заявления может быть следующей:

В суд _____
(района, города)
истец _____
(Ф.И.О., дом.адрес, тел.)
ответчик _____
(полное наименование и юридический
адрес магазина)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

**о замене вещи с недостатками, о взыскании неустойки,
о возмещении морального вреда и взыскании штрафа
в доход государства**

« ____ » 200__ г. в магазине _____
(наименование магазина и его адрес)

я купил _____
(наименование товара)

марки _____ стоимостью _____ руб.

Договор купли-продажи подтвержден товарным чеком.

В период гарантийного срока _____ вышел из строя.
(наименование товара)

В магазине мне отказали в замене _____
(наименование товара)

в связи _____
(причина отказа)

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» покупатель, которому продан товар с недостатками, имеет право на замену его на товар той же марки.

Мне в моих законных требованиях было отказано. Кроме того, магазин в установленные сроки не заменил мне _____
(наименование товара)

и поэтому должен нести за это ответственность в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.

Поскольку магазин добровольно не удовлетворил мои законные требования об обмене _____, а также причинил мне
(наименование товара)

моральный вред, руководствуясь ст. 13,15,17,18,21,23 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу:

1. Обязать _____ заменить мне _____
(наименование магазина) (наименование товара)

марки _____ на доброкачественный.

2. Взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.

3. Взыскать с ответчика _____ руб. за моральный вред, причиненный мне незаконными действиями ответчика.

4. Взыскать с ответчика в доход государства штраф в размере суммы иска (цены товара, неустойки и суммы морального вреда) _____ руб.

5. Прошу взыскать судебные расходы в размере стоимости отправки заказного письма в сумме _____ руб.

Всего прошу взыскать с ответчика _____ руб.

В соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» прошу освободить меня от уплаты госпошлины.

Приложение:

1. Товарный чек (или его копия).
2. Паспорт на изделие.
3. Копия заявления в магазин о замене товара с недостатками.
4. Письмо-отказ магазина (если оно имеется).
5. Копия искового заявления для ответчика.
6. Уведомление о вручении заказного письма с описью вложения, а также почтовую квитанцию (если претензия была отправлена по почте).

Дата

Подпись

Исковое заявление необходимо составить в трех экземплярах: два отправить в суд, одно оставить себе.

В заявлении достаточно изложить только факты.

Пример 2. Потребитель не получает коммунальные услуги, что повлекло значительный материальный ущерб и нанесло моральный вред. Примерная форма заявления может быть следующей:

В суд _____
(района, города)

Истец _____
(Ф.И.О., дом. адрес, тел.)

Ответчик _____
(наименование, адрес)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Общая цена иска по теплоснабжению и горячему водоснабжению _____ руб.

С _____ 200__ г. мы (я) являлись нанимателями жилья и пользовались квартирой по адресу _____

С _____ 200__ г. указанная квартира передана нам в собственность.

С начала 200__ г. в связи с неисправной системой тепловодоснабжения внутри дома нам не оказываются услуги по отоплению и горяче-

му водоснабжению, что связано с плохой подготовкой системы к отопительному сезону 200__ – 200__ годов.

В нашей квартире холодно и сыро, влагообразование на стенах внутри квартиры усиливается, между панельными швами образовались трещины, через которые поступает вода. Обои намокли, почернели, отвалились, углы покрылись грибком. Мебель и домашние вещи подверглись порче. Квартире необходим восстановительный ремонт.

В _____ 200__ г. специалистами Госсанэпиднадзора произведена проверка условий проживания в квартире, которые были признаны неприемлемыми (акт прилагается).

В результате нарушения ответчиком наших прав потребителей (в части оказания услуг по отоплению и горячему водоснабжению) нам причинен материальный ущерб. Кроме того, на проведение восстановительного ремонта квартиры на 200__ г. необходимо затратить _____ руб.

Вследствие недобросовестного исполнения ответчиком своих обязанностей по доставке тепла и горячего водоснабжения в течение _____ лет _____ 200__ года рождения приобрел заболевание

(указать Ф.И.О. лица)

_____, требующее длительного и особого лечения и _____ (указать диагноз), дополнительное ухода (справки и документы прилагаются).

На основании ст. 14, 17, 29 Закона «О защите прав потребителей» ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика в нашу пользу _____ руб. в качестве компенсации за утраченное имущество.

2. Обязать ответчика провести за его счет восстановительный ремонт квартиры по адресу _____ до начала отопительного сезона 200__ г. – 200__ годов.

3. Обязать ответчика оплачивать расходы, связанные с восстановительным лечением _____ согласно приложенной программе (Ф.И.О.)

4. Возместить расходы по проведению товароведческой экспертизы, согласно счету БТЭ в сумме _____ руб.

5. Обязать ответчика возместить мне моральный вред в сумме _____ руб.

6. В качестве обеспечения нашего искового заявления наложить арест на имущество и денежные средства ответчика в размере суммы иска.

В соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» прошу освободить нас от уплаты госпошлины.

Приложение:

1. Ордер на квартиру (свидетельство о собственности).

2. Копия акта Госсанэпиднадзора.

3. Копия заключения экспертов бюро товарных экспертиз (БТЭ).

4. Копия программы лечения.
5. Копия медицинской справки о состоянии здоровья.
6. Другие документы.

Дата

Подпись

Аналогичные заявления составляются и в других случаях, требующих судебного вмешательства.

Исковые заявления могут помочь составить специалисты адвокатских контор, органов по защите прав потребителей местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

Лекция 5. ПРЕСЕЧЕНИЕ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

§ 1. Последствия продажи товаров с недостатками

Наиболее часто встречающимися на практике случаями нарушения прав потребителей является **продажа товаров ненадлежащего качества**. Необходимо знать, что в этом случае действуют как нормы **Закона РФ «О защите прав потребителей»**, так и **Гражданского кодекса Российской Федерации**.

Потребитель, который приобрел товар с недостатками, **вправе по своему выбору предъявить одно из следующих условий (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»):**

- безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление своими силами либо третьим лицом;
- соразмерно уменьшить покупную цену;
- заменить на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторгнуть договор купли-продажи.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Однако надо иметь в виду, что в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров длительного пользования право потребителя на расторжение договора или обмен товара может быть реализовано только в случае обнаружения в товарах **существенных недостатков**, которые не дают возможности использовать товар по назначению. Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. В него, в частности, входят:

- автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
- мотоциклы, мотороллеры;
- снегоходы;
- катера, яхты, лодочные моторы;
- холодильники и морозильники;
- стиральные машины автоматические;
- персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;
- тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы;

Все указанные требования могут быть предъявлены только в течение **гарантийного срока** или **срока годности**, установленного изгото-

вителем. Если сроки годности или гарантий не установлены, то претензии могут быть предъявлены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товаров потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гражданский кодекс Российской Федерации (имеющий большую юридическую силу) имеет нормы, в большей степени защищающие права потребителей, чем Закон РФ «О защите прав потребителей».

Так, **ст. 503 ГК России** разрешает **безусловное расторжение договора купли-продажи при любых недостатках в товаре**, а не только существенных.

Обычно потребитель предъявляет свои требования **продавцу товара** при наличии **документа, удостоверяющего факт покупки** именно у данного продавца. Однако согласно п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан рассмотреть и удовлетворить в порядке, определенном законом, требования потребителя даже при отсутствии у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара. Для этого достаточно предъявления иных доказательств покупки – отметки в руководстве по эксплуатации (техническом паспорте на изделие), штампы (печати) организации-продавца (изготовителя) на упаковке товара, свидетельские показания и пр.

Отдельные требования могут быть предъявлены и **изготовителю** (безвозмездное устранение недостатков, замена на товар аналогичной марки). Кроме того, потребитель вправе вернуть изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Если одно требование потребителя не будет удовлетворено, он вправе предъявить любое иное из вышеназванных требований.

Следует иметь в виду одно важное для потребителя правило. Он вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков в товаре и **по истечении гарантийного срока**, но в **пределах срока службы**, а если он не установлен – в течение 10 лет. Такой случай наступает, если в товаре обнаружены **существенные недостатки**, допущенные по вине изготовителя. Если изготовитель в течение **двадцати дней** со дня предъявления такого требования его не удовлетворит или обнаруженный потребителем недостаток является неустранимым, то потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона, или вернуть товар изготовителю в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона и потребовать возврата уплаченной суммы.

Продавец в любом случае обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести **проверку качества товара**. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организации расходы по проведению экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Таким образом, установлена равная ответственность как продавца (изготовителя), так и покупателя по результатам рассмотрения спора о природе недостатков товара.

Следует иметь в виду, что продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если **потребитель докажет**, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, то есть бремя доказывания недостатков в товарах и их причин в отношении товаров, на которые не установлены гарантийные сроки, лежит только на потребителе.

А вот в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, продавец (изготовитель) отвечает сам за недостатки товаров, если **он не докажет**, что они возникли после передачи товаров потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товаров, действий третьих лиц либо непреодолимой силы. То есть в данном случае бремя доказывания вины покупателя лежит на продавце (изготовителе).

Доставка крупногабаритных товаров и товаров весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) по договору с ним.

За нарушение прав потребителя закон предусматривает комплекс **мер ответственности продавца и изготовителя** перед потребителем и государством. К ним относятся:

- взыскание неустойки за нарушение сроков выполнения требований потребителя;
- возмещение убытков;
- возмещение морального вреда;
- административная ответственность предприятий и их должностных лиц.

Потребителю необходимо помнить и еще об одном его праве – требовать на время ремонта или замены товаров длительного пользования предоставления ему за счет продавца или изготовителя аналогичного товара (с доставкой). Это правило не распространяется на автомобильные транспортные средства, мебель, электробритвы, электрофены, электро-

бытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи и др.

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков не определен соглашением сторон в письменной форме. Если потребитель выдвигает требование о замене товара с недостатками, то продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар в **семи-дневный срок** со дня предъявления указанного требования, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара – в течение **двадцати дней**.

Если на день предъявления требования у продавца (изготовителя) нет необходимого для замены товара, то он должен его заменить в течение **месяца** и по требованию потребителя безвозмездно предоставить ему во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет.

Во всех случаях при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю, а при его ремонте – продляется на время нахождения товара в ремонте.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи товара, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение установленных законом сроков устранения недостатков в товаре и удовлетворения других требований потребителя продавец (изготовитель) уплачивает потребителю в **добровольном** порядке **неустойку** в размере **одного процента цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»)**.

Если неустойка не уплачивается продавцом (изготовителем) добровольно, она взыскивается через суд. При этом суд вправе вынести решение о взыскании в федеральный бюджет **штрафа** в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя) от исполнения возложенных на него обязанностей перед потребителем (заменить товар, предоставить во временное пользование другой и т.д.).

Моральный вред взыскивается судом независимо от причиненных имущественных убытков.

Наиболее распространенной и эффективной формой предъявления потребителем своих требований продавцу (изготовителю) является направление последнему письменного **заявления (претензии)**.

Примерная форма претензии может быть следующей:

Директору магазина _____

(наименование магазина и его адрес)

От гр. _____

(Ф.И.О.)

проживающего по адресу _____

ПРЕТЕНЗИЯ

“ ____ ” _____ 200__ г. в вашем магазине я купил _____
_____ марки _____ стоимостью _____ руб.

(наименование товара)

Через _____ после покупки “ ____ ” _____ 200__ г.
товар _____ вышел из строя.

В соответствии со ст. 18, 21 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 503 Гражданского кодекса Российской Федерации я требую замены товара _____ на новый качественный в течение семи дней или, если аналогичных товаров нет в продаже, в течение месяца с предоставлением мне безвозмездно с доставкой за Ваш счет во временное пользование на период замены аналогичного товара.

Если Вы откажете в моем законном требовании, я оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением о принудительной замене товара _____ и взыскании неустойки за просрочку доставки мне нового изделия в размере 1% за каждый день просрочки, а также о взыскании морального вреда, причиненного мне Вашими незаконными действиями.

О принятом решении прошу сообщить письменно в установленный срок.

Дата

Подпись

Заявление следует писать в двух экземплярах. Один отдать в магазин, другой остается у потребителя. На экземпляре потребителя работник магазина, принявший претензию, должен поставить подпись и дату.

Если заявление не принимают, его следует направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. К заявлению следует приложить копию товарного чека на покупку товара.

§ 2. Пресечение нарушений прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

На выполнение работ (оказание услуг) между исполнителем и потребителем заключается **договор подряда**. Общие требования к выполнению условий и обязательств договора подряда установлены **гл. 37 Гражданского кодекса Российской Федерации**, а механизм защиты прав потребителей – **гл. III Закона РФ «О защите прав потребителей»**.

В данном разделе рассматривают возможные действия потребителя при ущемлении его прав при выполнении работ (оказании услуг).

Работа (услуга) исполнителем должна быть выполнена (оказана) **в срок, установленный договором**. Если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) и если во время выполнения работы (услуги) стало очевидным, что выполнение работы (оказание услуги) не будет осуществлено в срок, а также в случаях просрочки выполнения работы (оказания услуги) **потребитель вправе по своему выбору:**

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого тот должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и (или) закончить выполнение работы (оказание услуги), и потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- расторгнуть договор о выполнении работы (оказание услуги).

В случае назначения новых сроков они указываются в договоре. При их просрочке потребитель вправе предъявить исполнителю иные из вышеперечисленных требований.

В случае нарушения установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки **неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги)**. Если цена выполнения работы (услуги) отдельно не определена, то неустойка исчисляется от общей цены заказа. При этом общая сумма неустойки не может превышать цены выполнения работы или цены заказа.

При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) **потребитель вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе **расторгнуть договор** о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки не устранены исполнителем в установленный срок.

Указанные выше требования потребитель может предъявить в случае обнаружения недостатков при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (услуги), а также при их выполнении в течение гарантийного срока или в пределах двух лет со дня принятия работы (услуги) при отсутствии гарантийного срока. Для строений и другого недвижимого имущества этот срок увеличен до пяти лет.

Претензии могут быть предъявлены исполнителю и за пределами гарантийного срока в случае выявления **существенных недостатков** выполненной работы (оказанной услуги). В этом случае речь идет о сроке службы выполненной работы (оказываемой услуги) или в течение десяти лет со дня принятия работы (услуги).

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также возмещении убытков подлежат удовлетворению исполнителем **в десятидневный** срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение этого срока исполнитель уплачивает **неустойку в размере трех процентов за каждый день просрочки** исходя из цены работы.

На выполнение работы, предусмотренной договором, может быть составлена твердая или приблизительная **смета**. При этом исполнитель не вправе требовать с потребителя, без его согласия, оплаты дополнительных расходов, если была составлена твердая смета.

Как правило, исполнители должны выполнить работу из своего материала и своими средствами. Но потребитель может потребовать выполнения работы из своего материала. Эти особенности должны быть отражены в договоре.

Материал исполнителя оплачивается потребителем полностью при заключении договора. Допускается частичная оплата по соглашению сторон. Возможна оплата материала в кредит.

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, то исполнитель отвечает за **сохранность материала и правильное его использование**.

Исполнитель обязан:

- предупредить потребителя о непригодности или о недоброкачестве переданного им материала (вещи);
- представить отчет об израсходованных материалах и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в **трехдневный** срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок. Если нет однородного материала (вещи) аналогичного качества, то исполнитель обязан возместить потребителю **двукратную цену** утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи) только в том случае, если он предупреждал потребителя об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

В случае нарушения прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг) последний вправе направить письменную **претензию** исполнителю, в которой должен изложить свои требования. При неисполнении требований потребителя, изложенных в претензии, дело передается для рассмотрения в суд.

Следует иметь в виду, что по выполнению отдельных видов работ и оказанию услуг имеются специальные **правила**. **Юридическую силу имеют только правила, утвержденные Правительством Российской Федерации.**

§ 3. Порядок возбуждения и рассмотрения дел по нарушению прав потребителей

Дела по нарушению прав потребителей вправе возбуждать и рассматривать МАП России и его территориальные управления. Возбуждение дела является одной из крайних мер **принудительного побуждения** продавца (изготовителя, исполнителя) **устранить** допущенные с его стороны **нарушения прав конкретного потребителя** или **неопределенного круга потребителей** и произвести действия, определенные федеральным антимонопольным органом (территориальным органом).

Полномочия антимонопольных органов по возбуждению дел определены **ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей».**

Дела возбуждаются и рассматриваются в соответствии с **Положением о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными**

ми управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Основанием для возбуждения дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей могут быть **заявления** (иные материалы) общественных объединений потребителей, их ассоциаций (союзов), федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, потребителей, депутатов, представление прокурора, а также **акты проверок** продавцов (изготовителей, исполнителей) МАП России или его территориальными управлениями.

Дело рассматривается в присутствии представителей продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого оно возбуждено, заявителя, других заинтересованных лиц. Для рассмотрения дела создается **комиссия** в количестве не менее трех человек из числа специалистов антимонопольного органа.

По итогам рассмотрения дела комиссия принимает **решение**, на основании которого может быть вынесено обязательное для исполнения виновной стороной **предписание** о прекращении нарушений прав потребителей. Кроме того, комиссия может принять **решение**:

- о предъявлении иска в суд в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации продавца (изготовителя, исполнителя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей;
- о направлении материалов о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или ее досрочного аннулирования;
- о направлении в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;
- о направлении материалов в федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

В отдельных случаях **антимонопольный орган вправе выдавать предписания о прекращении нарушений прав потребителей без предварительного возбуждения и рассмотрения дела, а только на основании акта проверки продавца (изготовителя, исполнителя)**. К таким случаям относятся **выявления в ходе проверок** следующих нарушений:

- продажи товаров с истекшим сроком годности;
- продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены;

- продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);
- непредоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе (изготовителе, продавце) и режиме его работы.

Предписание о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности выдается в случае установления проверкой факта продажи такого товара, а также наличия такого товара в месте непосредственной реализации товаров потребителям (в торговом зале, на витрине, в торговом отделе, в киоске, лотке и др.).

Предписание о прекращении продажи товаров (выполнении работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, выдается в случае установления проверкой факта продажи товаров (выполнения работ), а также наличия в месте непосредственной реализации товаров потребителям товаров, включенных в соответствующие перечни, утвержденные Правительством Российской Федерации.

Предписание о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге) выдается в случае установления проверкой фактов непредставления такой информации в объеме и способами, предусмотренными ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» (см. лекцию 1–2, § 2. Право потребителей на информацию). В этом случае продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) приостанавливается до получения продавцом (изготовителем, исполнителем) разрешения антимонопольного органа на дальнейшую продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг).

Предписание о прекращении нарушений прав потребителей, выразившихся в непредоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (изготовителе, продавце), режиме его работы выдается в случае установления проверкой факта непредоставления информации в объеме и способами, предусмотренными ст. 8, 9, 10, 11 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Предписание выдается в **трехдневный срок после составления акта проверки** продавца (изготовителя, исполнителя).

За уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение законных предписаний антимонопольного органа о прекращении нарушений прав потребителей **виновное лицо** (продавец, изготовитель, исполнитель) **привлекается к ответственности в виде штрафа в размере от двух до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, на должностных лиц может быть наложен штраф в размере от сорока до пятидесяти минимальных размеров оплаты труда.**

Штрафы, наложенные на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, уплачиваются ими в **добровольном порядке** в тридцатидневный срок со дня получения постановления о наложении

штрафа. При отказе уплатить штраф в добровольном порядке, он взыскивается арбитражным судом по иску антимонопольного органа с одновременным взысканием пени в размере одного процента суммы штрафа за каждый день просрочки.

Совместные **согласованные действия** антимонопольных органов и других органов государственного управления, контролирующих безопасность товаров (работ, услуг), с участием органов по защите прав потребителей местного самоуправления и общественных объединений потребителей являются **залогом безусловного пресечения нарушений прав потребителей** со стороны продавцов (изготовителей, исполнителей). Вместе с тем недопущение возникновения таких нарушений зависит как от исполнения продавцами (изготовителями, исполнителями) всех требований законодательства о защите прав потребителей, так и знания потребителями в полном объеме своих прав, развития широкого потребительского движения, что непосредственно связано с пропагандой и изучением в различных формах нормативных документов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ (РЕФЕРАТОВ) ПО ПРОБЛЕМАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Законодательство о защите прав потребителей: его сущность и содержание.
2. Государственные органы по защите прав потребителей, их задачи, функции и полномочия.
3. Права потребителей: их сущность и содержание.
4. Общественная защита прав потребителей.
5. Судебная защита прав потребителей.
6. Защита прав потребителей при продаже товаров.
7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
8. Правила продажи отдельных видов товаров.
9. Пресечение нарушений прав потребителей.
10. Государственное регулирование качества продукции.

ЛИТЕРАТУРА

Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1, П. М., 1996.

Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года № 2 ФЗ с изменениями на 17 декабря 1999 г., с изм. на 30 декабря 2001 г.

Закон РФ от 8 августа 2001 г. № 128 «О лицензировании отдельных видов деятельности», с изм. на 13 марта 2002 г.

Закон Российской Федерации от 10 июня 1993 г. №5151-1 «О сертификации продукции», с изм. на 22 ноября 2001 г.

Закон Российской Федерации от 10 июня 1993 г. №5154-1 «О стандартизации», с дополнениями от 27 декабря 1995 г.

Закон Российской Федерации от 1 июля 1993 г. № 5304-1 «О внесении изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации в связи с упорядочением ответственности за незаконную торговлю».

Закон Российской Федерации от 18 июня 1993 г. № 5215-1 «О применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением», с изм. на 30 декабря 2001 г.

Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», с изм. на 10 октября 2001 г.

Постановление Пленума Верховного суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 г. № 10 «О некоторых вопросах применения законодательства о компенсации морального вреда», с изм. на 15 января 1998 г.

Правила оказания услуг общественного питания. Утверждены постановлением Совета Министров-Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1036 (в редакции от 21.05.2001 № 389).

Правила продажи отдельных видов товаров. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 (с изменениями и дополнениями от 6 февраля 2002 г. № 8).

Правила продажи товаров длительного пользования в кредит. Утверждены Постановлением Совета Министров-Правительства Российской Федерации от 9 сентября 1993 г. № 895.

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2000 г. № 742.

Правила предоставления услуг телефонной связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1997 г. № 1235, в ред. от 14.01.2002г № 12.

Правила предоставления услуг телеграфной связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 1997 г. № 1108, в ред. от 14.01.2002 г № 12.

Правила оказания услуг автостоянок. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 г. № 795.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2000 г. № 693.

Правила оказания платных ветеринарных услуг. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 г. № 898, в ред. от 16.04.2001 г. № 295

Правила продажи товаров по образцам. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.97 г. № 918, в ред. от 07.12.2000 г. № 929.

Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.06.1998 г. № 569, в ред. от 22.02. 2001 г. № 144.

Правила предоставления коммунальных услуг. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.09. 1994 г. № 1099, в ред. от 13.10.1997 г. № 1303.

Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 февраля 1997г. № 155, в ред. от 15.09. 2000 г. № 694.

Правила по киноvideообслуживанию населения. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264, в ред. от 17.11. 2000 № 859.

Правила оказания платных образовательных услуг в сфере дошкольного и общего образования. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 г. № 505.

Правила распространения периодических печатных изданий по подписке. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2001 г. № 759.

Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.01.1996 г. № 27.

Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290.

Правила продажи алкогольной продукции. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.08.96г. №987, в ред. от 02.11.2000 г. № 840.

Правила оказания услуг почтовой связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 сентября 2000 г. № 725.

Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 марта 1999 г. № 277, в ред. от 29.01.2001г. № 62.

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 г. № 837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей».

Положение о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	1
Лекция 1–2. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ: ПОНЯТИЯ И СОДЕРЖАНИЕ.....	5
§ 1. Законодательные основы защиты прав потребителей в Российской Федерации.....	5
§ 2. Право потребителя на информацию.....	9
§ 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).....	16
§ 4. Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг).....	17
§ 5. Право потребителей на возмещение причиненного вреда.....	19
§ 6. Право потребителей на свободный выбор товаров (работ, услуг).....	23
§ 7. Право потребителей на судебную защиту.....	25
§ 8. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.....	26
Лекция 3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	29
§ 1. Защита прав потребителей антимонопольными органами.....	29
§ 2. Защита прав потребителей органами Госстандарта России.....	31
§ 3. Деятельность органов Росстандарта России по защите прав потребителей.....	35
§ 4. Росторгинспекция и ее деятельность по защите прав потребителей.....	38
§ 5. Функции и полномочия органов МВД по защите прав потребителей.....	40
§ 6. Роль и назначение государственных инспекций и лицензионных комиссий по обеспечению прав потребителей.....	42
Лекция 4. МУНИЦИПАЛЬНАЯ, ОБЩЕСТВЕННАЯ И СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	44
§ 1. Защита прав потребителей органами местного самоуправления.....	44
§ 2. Общественная защита прав потребителей.....	47
§ 3. Судебная защита прав потребителей.....	52
Лекция 5. ПРЕСЕЧЕНИЕ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	59
§ 1. Последствия продажи товаров с недостатками.....	59

§ 2. Пресечение нарушений прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	64
§ 3. Порядок возбуждения и рассмотрения дел по нарушению прав потребителей.....	66
ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ (РЕФЕРАТОВ) ПО ПРОБЛЕМАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	70
ЛИТЕРАТУРА	71

Учебное издание

Таланцев Владимир Иванович

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ**

Учебное пособие

Редактор С.Г. Масленникова
Корректор Л.З. Анипко
Компьютерная верстка М.А. Портновой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 25.07.2003. Формат 60×84/16.
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. 4,42.
Уч.-изд. л. 5,3 . Тираж 300 экз. Заказ

Издательство Владивостокского государственного университета
экономики и сервиса

690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41
Отпечатано в типографии ВГУЭС
690600, Владивосток, ул. Державина, 57