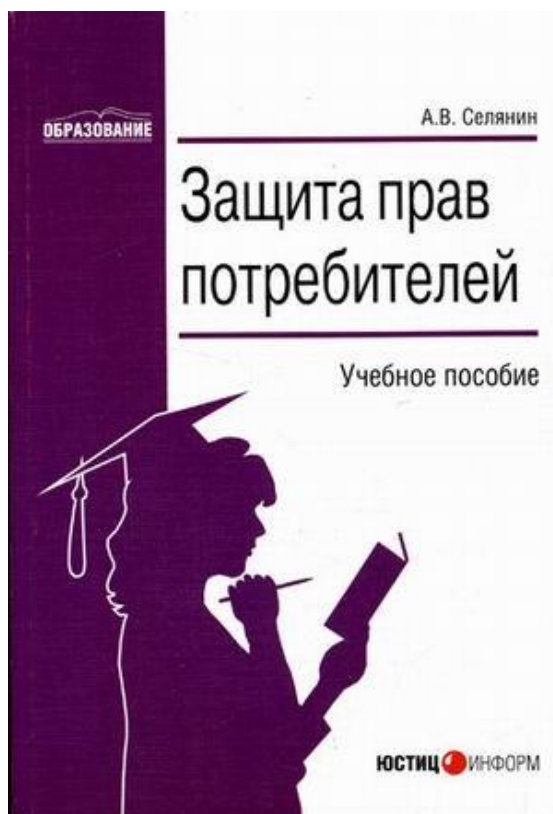


Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов



Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. - ЗАО Юстицинформ, 2006 г. (Серия "Образование")

Сведения об авторе:

Селянин Антон Викторович, юрисконсульт, специалист в области защиты прав потребителей

Издание представляет собой учебное пособие по дисциплине "Защита прав потребителей". Структура пособия полностью соответствует общегосударственному стандарту по спецкурсу "Защита прав потребителей". Пособие подробно освещает все вопросы, необходимые для изучения предмета: права потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, на информацию об изготовителе; защита прав потребителей при продаже товаров, а также при выполнении работ и оказании услуг; юридическая ответственность за нарушение прав потребителей; процессуальные аспекты защиты прав потребителей и пр. Пособие предназначено для студентов вузов юридических специальностей, изучающих данную дисциплину, а также для всех интересующихся вопросами защиты прав потребителей

Содержание

Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей

Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров

Тема 3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров

Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Тема 6. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей

Тема 7. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей

Тема 8. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей

Список нормативных актов

Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей

1.1. Становление законодательства о защите прав потребителей

1.2. Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов

1.3. Программы просвещения и информирования

1.4. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей

1.1. Становление законодательства о защите прав потребителей

Законодательство о защите прав потребителей как отрасль права возникла в России сравнительно недавно - в начале 1990-х годов. До этого регулирование отношений по удовлетворению потребностей граждан осуществлялось в основном нормами кодифицированного гражданского законодательства, предназначенными для установления общих норм и призванными служить базой для специального законодательства. Поэтому в нормативных актах традиционно не учитывалась специфика взаимоотношений потребителей с организациями сферы обслуживания. Некоторые виды фактически существовавших договоров вообще не укладывались в рамки действовавшей классификации гражданско-правовых соглашений. Кроме того, в законодательстве отсутствовала система специальных гарантий охраны прав граждан при заключении договоров, направленных на обслуживание их потребностей. Еще одной особенностью правового регулирования данной области отношений являлась множественность подзаконных актов, регламентировавших отдельные сферы взаимоотношений с участием граждан-потребителей. Ведомственные акты, как правило, содержали нормы, ущемлявшие интересы потребителей, а в некоторых случаях прямо противоречившие законодательству.

Действовавшее законодательство не вполне соответствовало и нормам международного права, в частности Руководящим принципам для защиты интересов потребителей, единогласно принятым 9 апреля 1985 г. (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 30/248). Это несоответствие проявлялось прежде всего в том, что не все права потребителей, признанные международным сообществом (право на информацию, на безопасность, на просвещение, на возмещение вреда, право объединяться в потребительские организации для защиты собственных интересов), были надлежащим образом законодательно урегулированы, а те, которые нашли отражение в законодательстве, не имели механизма реализации и потому носили декларативный характер. Кроме того, отсутствовала система государственной защиты интересов потребителей. Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно не выгодных для них условий договора, товаров, не пользующихся спросом, и т.д.

В условиях свободы предпринимательской деятельности, тотального дефицита, отсутствия культуры потребления необходимость в специальном законодательстве стала особенно острой.

Первой попыткой создания специального законодательства была разработка осенью 1988 г. проекта Закона СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей". Большая часть этого законопроекта была посвящена проблемам обеспечения качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Само появление этого законопроекта было первым шагом в создании потребительского законодательства. Впервые признавалась необходимость принятия специальных норм законодательства, устанавливающих гарантии государственной защиты интересов потребителей.

Проект этот не был лишен недостатков. Во-первых, он не делал различий между потребителем-гражданином и потребителем - юридическим лицом. Во-вторых, все его нормы были так или иначе связаны с качеством товаров, т.е. все основные права потребителей (на информацию, на возмещение вреда, право на объединение и др.) формулировались лишь относительно обеспечения права на качество. Проект широко обсуждался, но был отвергнут, т.к. большинство его положений носило декларативный характер и не могло быть реализовано.

Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 г. Закона СССР "О защите прав потребителей"; в связи с распадом СССР он так и не вступил в силу. Этот Закон содержал множество положений, не разработанных в гражданском законодательстве, а также механизмы реализации всех его норм, что было его несомненным достоинством. Закон не только не требовал привычного принятия подзаконных актов, но и прямо запрещал создание ведомственных документов, затрагивающих интересы потребителей. Закон СССР "О защите прав потребителей" - один из первых нормативных актов, закрепивших право граждан на компенсацию за причиненный моральный вред. В то же время некоторые его положения, такие, как право граждан на гарантированный минимум потребления, носили декларативный характер.

7 апреля 1992 г. в действие вступил Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"

(далее - Закон). Одним из существенных его положений стала норма, запрещающая при принятии других нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей, снижать гарантии защиты их прав по сравнению с установленными в Законе. Не менее важна норма Закона, предоставившая право принимать затрагивающие интересы потребителей нормативные акты только Правительству РФ и прямо запретившая ему поручать принятие таких актов министерствам и ведомствам. Закон определил, что потребителем является гражданин, который приобретает или намеревается приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд. Юридические лица были выведены из сферы действия Закона. Тем самым законодатель подчеркнул необходимость установления повышенных гарантий защиты для потребителя-непрофессионала.

Впервые в российском законодательстве были закреплены признанные международным сообществом права потребителей и гарантии их реализации. Закон предусмотрел повышенные гарантии защиты при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу граждан, установив десятилетний срок ответственности изготовителя за выпущенную продукцию как перед потребителем, так и перед другими лицами независимо от наличия между ними договорных отношений. Гарантией реализации прав потребителей на защиту стали установление в Законе подсудности по выбору истца по делам о нарушении потребительского законодательства и освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков. Наряду с индивидуальной защитой прав потребителей Закон предусмотрел и возможность их коллективной защиты, предоставив государственным органам право пресечения нарушений потребительского законодательства и наложения штрафных санкций на нарушителей.

Еще одним нововведением Закона стала возможность предъявления исков в интересах неопределенного круга потребителей. К сожалению, из-за несовершенства законодательных формулировок эта форма защиты интересов потребителей пока не получила должного распространения.

Основным органом, контролирующим соблюдение потребительского законодательства, является Министерство по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства (МАП РФ). Территориальные органы МАП РФ действуют почти во всех субъектах РФ. Федеральное подчинение позволяет им быть независимыми в отношениях с местной властью. В более сложной ситуации находятся органы по защите прав потребителей при местных администрациях, действующие практически в каждом населенном пункте России. Практика показывает, что именно им приходится решать более 80% потребительских проблем.

Существенной гарантией защиты интересов потребителей стало закрепление в Законе широких прав общественных объединений потребителей, позволяющих им реально участвовать в формировании потребительской политики в государстве.

После образования СНГ и принятия входящими в него странами актов о суверенитете во многих государствах Содружества было создано собственное потребительское законодательство. Анализируя его, можно отметить различия в подходах к регулированию проблем, связанных с защитой прав потребителей. Они касаются трех аспектов:

1) права граждан на гарантированный минимум потребления. Украина, Казахстан и Кыргызстан включили это право в свое законодательство, заимствуя его из Закона СССР "О защите прав потребителей". Оно не нашло реального применения. В России при принятии Закона "О защите прав потребителей" право на гарантированный минимум потребления после бурных обсуждений было из проекта исключено;

2) степени детализации механизмов применения Закона. Так, если сравнить, например, Законы России и Молдовы, то первый подробно регламентирует все этапы реализации каждого из закрепленного им прав и не требует принятия дополнительных нормативных актов; второй же содержит значительное количество отсылочных норм. О преимуществе первого подхода свидетельствует обширная судебная практика применения Закона "О защите прав потребителей" в России, которая дважды была предметом обсуждения на Пленуме Верховного Суда РФ;

3) государственного регулирования потребительского рынка. Большинство стран СНГ предпочли передать функции по защите прав потребителей уже действующим структурам. Лишь в Белоруссии были созданы специальные государственные органы для защиты интересов потребителей и позднее на Украине в Законе появились нормы, регламентирующие создание и правовые основы деятельности специального Государственного комитета по защите прав потребителей. Российский Закон предусматривает двухуровневую систему государственной защиты потребителей: федеральными органами и специально создаваемыми органами при местной администрации. Аналогичная система государственных органов предусмотрена в Грузии.

В тех странах СНГ, где нет специального законодательства о защите потребителей, регулирование по-прежнему осуществляется общими нормами гражданского права. Ситуация осложняется еще и тем, что в большинстве этих стран действуют гражданские кодексы, принятые в 1960-е годы: они не содержат каких-либо положений, учитывающих специфику отношений с участием потребителей. Выходом из этой ситуации может стать принятие модельного закона СНГ "О защите прав потребителей", разработка которого ведется в настоящее время. Задача модельного закона -

гармонизировать действующее потребительское законодательство и прекратить подзаконное нормотворчество в этой сфере.

В каждом из законов стран СНГ есть как положительные, так и отрицательные стороны. Некоторые из этих законов отличаются излишней декларативностью, другие - чрезмерной детализацией, практически не оставляющей потребителю и предпринимателю возможности для маневров.

Данное исследование не ставило своей целью выявить лучший или худший закон. Тот факт, что подобные законы в этих государствах существуют и реально применяются, свидетельствует о понимании главами государств необходимости защиты прав потребителей. Любой закон можно совершенствовать бесконечно, но он никогда не будет идеальным. Процесс изменения законов уже начался. Дважды вносились изменения в Закон "О защите прав потребителей" на Украине и в России, изменялись законы Казахстана и Республики Беларусь. Внесенные изменения позволяют сделать некоторые прогнозы относительно дальнейшего развития потребительского законодательства в странах СНГ.

Законодательство стран СНГ "О защите прав потребителей" - одно из самых жестких в мире. Для государств, в которых рыночные отношения только начинают складываться, это оправдано. На этом этапе самым важным для них является насыщение рынка товарами. Главная задача предпринимателей в это время - накопление капитала. Культура рыночных отношений отсутствует. И то, что в странах с давними традициями рынка регулируется на уровне менталитета, здесь при формировании рыночных отношений требует законодательного закрепления.

Жесткое потребительское законодательство является в этот период единственным барьером для проникновения на рынок некачественных и небезопасных товаров.

Сегодня в ряде бывших стран СНГ рынок уже насыщен товарами, начался другой этап. Главными стратегическими задачами для многих фирм стали привлечение постоянных потребителей и, следовательно, создание прочной репутации. У предпринимателя появилась возможность привлекать потребителя не только и не столько ценами, сколько дополнительными услугами (по доставке, обслуживанию, гарантиям и т.п.). Что касается потребителей, то они, пережив первый шок от вхождения в рынок, стали более осторожными в выборе товаров и одновременно более осведомленными в том, что связано с защитой их интересов. Появился даже определенный круг людей, научившихся зарабатывать деньги на Законе "О защите прав потребителей".

На этом этапе жесткая законодательная регламентация поведения предпринимателя становится тормозом для развития нормальных рыночных отношений. Все больше норм из разряда императивных, т.е. не дающих сторонам права выбора, стало переходить в сферу договорных отношений. И это требует некоторого смягчения законодательства. Именно такое ослабление вмешательства государства во взаимоотношения между потребителями и предпринимателями началось в 1996 г. и продолжилось в 1999 г. при принятии новой редакции Закона в России.

Следует отметить, что потребительское законодательство идет по пути смягчения: защита интересов потребителей становится выгодной для предпринимателей. Уже создаются и развиваются органы саморегулирования бизнеса, одной из основных целей которых является распространение правил (кодексов поведения), устанавливающих повышенные (по сравнению с законодательством) обязательства бизнеса в отношениях с потребителями.

Кроме того, уже начался и будет продолжен процесс сближения потребительского законодательства стран СНГ. Первым шагом на этом пути стало принятие в январе 2000 г. Межгосударственного соглашения "Об основных направлениях сотрудничества государств-участников в области защиты прав потребителей".

Закон о правах потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, исполнении работ, оказании услуг, устанавливает права потребителей при приобретении товаров (работ, услуг).

1.2. Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов

Чтобы победить в противостоянии: "продавец - потребитель", чтобы защитить свои права, мы должны опираться на букву закона. Только закон, а не морально-бытовые представления о рынке помогут нам определить, "кто прав - кто виноват" и "кого казнить, а кого миловать". Чем чаще мы будем работать именно с законом, а не по системе "у меня папа в правительстве, он твою точку прикроет" или "сейчас подъедут братки и объяснят вам, что я - потребитель", тем качественнее будут товары и услуги, тем более трепетно будут относиться к нам хищники рынка.

На какие нормативные акты должен опираться потребитель? Прежде всего - на Закон "О защите прав потребителей" (это "библия" потребителя) и Гражданский кодекс РФ (далее - ГК РФ).

В настоящее время действует Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (в ред. от 21 декабря 2004 г.) (далее - Закон о защите прав потребителей).

Помимо названных актов действует большое количество постановлений Правительства, без

которых нормы Закона не достаточно ясны. **Список** постановлений приводится в конце данного пособия.

Что еще должен знать потребитель? Может ли компания-продавец (изготовитель) изменить букву закона? Допустим, покупатель приобретает уцененный телевизор. И в договоре, который представил продавец, указывается, что, поскольку телевизор продается по заниженной цене, на него не дается гарантийный срок. Может ли так поступить продавец? Нет. Все, что может сделать продавец, - улучшить положение потребителя (т.е. сделать гарантию, например, 10 лет), но ни в коем случае не уменьшить (исключить и т.п.) права потребителя! Даже если покупатель поставит под договором свою подпись, даже если при этом будут присутствовать 10 свидетелей, все равно такая бумага не будет иметь юридической силы. Нельзя игнорировать права потребителя и пренебрегать ими.

Как поступить, если в договоре нарушены ваши права? Решение можно принять исходя из следующих факторов: во-первых, можете ли вы отказаться от этой покупки; во-вторых, можете ли закрыть глаза на данные нарушения, ведь если дело дойдет до спора, то закон будет на вашей стороне. Если вас смущает форма договора (а большинство фирм используют внутренние типовые формы), то просто откажитесь от покупки - воспользуйтесь услугами (товарами) другой компании, поддержите добросовестного исполнителя (продавца). Мы выступаем потребителями трех элементов: товаров, работ, услуг. Во избежание каких-либо разногласий каждому из этих понятий законодателем дается определение.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей под товаром понимается любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и иное могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

Под работами законодательство понимает деятельность (работу) исполнителя, осуществляемую за плату по заданию потребителя, имеющую материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

Под услугами понимаются совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуг по перевозке, связи, консультационных, образовательных и т.п.). Еще один, ключевой нюанс в определении статуса потребителя: приобретаемый товар или услуга должны быть направлены на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Например, если частный предприниматель (физическое лицо) приобретает картофель для личного (семейного) потребления - это потребительские отношения, если же картофель приобретается для дальнейшей реализации - это предпринимательские отношения. Когда речь идет о личном потреблении, человек является потребителем, когда же продукт (услуга) приобретаются в предпринимательских целях, человек-покупатель - такой же "хищник", что и продавец, он равен с ним в правах.

Какое это имеет значение для нас, потребителей? Данный критерий позволяет сделать вывод о содержании отношений, складывающихся между продавцом и покупателем. Отношения между акулами рынка регулируются прежде всего договором между сторонами. И та и другая стороны таких отношений ставит своей целью получение прибыли. В отношениях с простыми гражданами у предпринимателя все та же цель - извлечение прибыли, тогда как у гражданина - удовлетворение личных бытовых потребностей.

Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях).

Не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.). Однако потребителем является гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услугой по перевозке, по проживанию в гостинице во время командировки).

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно, только он в данном случае является потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение. При этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет

являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Различия значения целей (нужд) можно показать на следующем примере. Одна девушка-студентка (платного отделения) из города N подала иск о защите прав потребителя к учебному заведению, в котором обучалась. Она считала, что ее некачественно обучают и тем самым нарушают ее права как потребителя. Иск был принят судом, начался процесс. Однако на процессе истице был задан вопрос, поставивший ее в тупик: "С какой целью Вы обучаетесь в вузе?" Истица, недолго думая, ответила, что хотела бы устроиться на престижную работу, получать высокую зарплату. Это был роковой ответ. Судью склонили к мнению, что истица не могла подать иск о защите прав потребителя, т.к. целью получения образовательных услуг были не бытовые нужды, как того требует действующее законодательство о защите прав потребителей, а получение высокой заработной платы. В удовлетворении требований истицы было отказано.

Законодательство о защите прав потребителей распространяется не на все отношения, связанные с потреблением гражданами товаров, работ и услуг. В случае, когда один гражданин продает другому какую-либо вещь, например автомобиль, законодательство о защите прав потребителей не действует (в таком случае применяются общие нормы гражданского законодательства). Когда же автомобиль приобретается у компании-продавца, поставляющей автомобили, покупатель приобретает статус потребителя, и на такие отношения распространяется законодательство о защите прав потребителей.

Суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных бытовых нужд, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных бытовых нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Если переходить к конкретным видам сделок, то следует заметить, что отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя-гражданина, 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, оказание им консультационных услуг; и других договоров.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг.

Отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются (например, отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК РФ)). К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Предметом договора государственного займа являются деньги, которые одна сторона (заимодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со ст. 817 ГК РФ по договору государственного займа заемщиком выступают Российская Федерация, субъект РФ. Приобретая государственные облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице соответствующих органов) заем в виде денежных средств. Таким образом, гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ДСК предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения,

возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения, возникающие при отправлении судом правосудия; отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий; отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.). Например, вы решили оформить заграничный паспорт, и если оформление паспортно-визовыми службами паспортов не регулируется законодательством о защите прав потребителей, то деятельность коммерческих организаций, которые "способствуют" получению паспортов, уже регулируется таким законодательством.

1.3. Программы просвещения и информирования

Рассматривая данный вопрос, необходимо отметить ту работу, которая ведется международными организациями, государствами на пути просвещения и информирования потребителей (проведение различных форумов, собраний, конференций). Так, 24-26 апреля 2002 г. в Костроме прошла Первая Международная конференция по потребительскому образованию и просвещению потребителей.

Названная конференция проводилась как первое международное мероприятие по реализации Резолюции ЮНКТАД от 19 октября 2001 г., выработанной по результатам работы совещания экспертов по правам потребителей стран - участниц Организации Объединенных Наций. Конференция проходила под эгидой и при поддержке Полномочного Представителя Президента РФ в Центральном федеральном округе в рамках международного сотрудничества стран - участниц Содружества Независимых Государств. Инициаторами и организаторами Конференции явились Министерство Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, Всероссийская Лига защитников потребителей, Администрация Костромской области.

В работе Конференции приняли участие представители стран - участниц СНГ: Азербайджана, Армении, Республики Беларусь, Грузии, Казахстана, Российской Федерации, Украины. Конференция была посвящена десятилетию вступления в действие Закона о защите прав потребителей, с которого начало формироваться не только потребительское законодательство России, но и потребительское законодательство стран - участниц Содружества Независимых Государств и сотрудничество между ними в сфере защиты потребителей.

Участники Конференции рассмотрели и обсудили опыт потребительского воспитания и обучения школьников в системе начального, неполного и полного среднего общего образования (школы, лицеи, гимназии); обучения потребительским знаниям в системе начального, среднего и высшего профессионального образования (производственно-технические училища, производственные лицеи, техникумы, колледжи, институты, университеты, академии), в том числе в системе дополнительного образования (переподготовка кадров, повышение квалификации, получение новых специальностей); потребительского просвещения, информирования и консультирования населения средствами массовой информации, институтами потребительской правозащиты, общественными объединениями потребителей, просветительскими организациями, а также через систему республиканских, краевых, областных, городских и районных библиотек.

Участники Конференции обменялись мнениями о путях, формах и методах дальнейшего развития потребительского образования и потребительского просвещения детей, молодежи и взрослых. В результате проведенных дискуссий участники Конференции еще более укрепились в своем убеждении, что:

1) потребительское образование и просвещение потребителей в развивающихся странах и странах с переходной экономикой, в том числе в странах - участницах СНГ, являются главными формами приспособления людей к новым и быстро меняющимся условиям жизни, основанной на рыночной экономике;

2) постоянное и системное обучение людей потребительским знаниям начиная с раннего возраста и в течение всей жизни решительным образом влияют на выработку у людей разумного и адекватного поведения в процессе потребления работ, услуг;

3) наличие у людей потребительских знаний, накопление в ходе обучения и просвещения собственного потребительского опыта адекватного поведения на рынке помогает потребителям осуществлять качественный и безопасный выбор товаров, работ, услуг и эффективно противостоять негативным проявлениям рынка;

4) непрерывное потребительское образование, непрекращающееся потребительское

просвещение, информирование и консультирование населения способствуют формированию в обществе слоя цивилизованных, культурных потребителей, способных в массовом порядке предъявлять рынку в целом и предпринимателям в частности обоснованные потребительские требования и добиваться от них добросовестного ведения бизнеса и качественного обслуживания потребителей.

Участники Конференции с особой настойчивостью отмечают, что необходимо формировать у молодежи с детства и отрочества потребительское мышление, основанное на законах потребления, на природной потребности человека в качественном и безопасном материальном и духовном потреблении, на естественном стремлении людей к улучшению качества своей жизни.

Без организации в масштабе всей страны, любого ее региона системного и комплексного внедрения потребительского воспитания и обучения во всех формах и на всех уровнях школьного и профессионального образования, а также без потребительского просвещения людей усилиями всех институтов потребительской правозащиты, просветительских учреждений, библиотечной системы, информационных средств и ресурсов не создать важнейших слоев гражданского общества, представляющих собой массу грамотных и активных потребителей и подавляющее большинство добросовестных предпринимателей. То есть без этой работы не создать в целом цивилизованного и эффективного рынка. Потребительское образование и просвещение потребителей являются главными компонентами потребительской политики государства, всех его регионов. В свою очередь, потребительская политика должна стать не на словах, а на деле сердцем всей социально-экономической политики каждого государства, каждой его территории.

Организация системы потребительского воспитания и потребительского обучения школьников и студентов всех уровней, развитие потребительского просвещения, информирования и консультирования населения являются одними из самых важных задач правительств развивающихся стран и стран с переходной экономикой, в том числе и стран - участниц СНГ.

Также в результате проведенных дискуссий, обсуждений докладов, высказанных мнений и предложений Первая Международная Конференция по потребительскому образованию и просвещению потребителей выработала свои рекомендации международному сообществу, правительствам развивающихся стран и стран с переходной экономикой, в том числе стран - участниц СНГ, региональным и муниципальным организациям, общественным объединениям потребителей, образовательным и просветительским учреждениям, средствам массовой информации.

Данные рекомендации основаны на приобретенном за последнее десятилетие опыте государственных, муниципальных, общественных, образовательных, просветительских и информационных организаций стран - участниц СНГ по внедрению в повседневную практику потребительского образования, распространению потребительской грамотности людей, осуществлению потребительского просвещения, информирования и консультирования населения.

На конференции выработаны следующие рекомендации по осуществлению и развитию образования и просвещения потребителей для стран - участниц СНГ:

1) правительствам стран - участниц СНГ:

а) ввести, начиная с начальных классов и вплоть до окончания школы, во все образовательные стандарты обязательное потребительское образование, имеющее своими целями осуществление потребительского воспитания с младшего школьного возраста, развитие с детства потребительского внимания и по мере взросления обучение школьников навыкам разумного потребительского поведения, накопление ими знаний о потреблении и защите своих потребительских прав, понимание ими принципов культурного потребительского поведения и добросовестного ведения бизнеса;

б) совместно с альтернативными институтами потребительской правозащиты и ведущими образовательными учреждениями разработать национальные концепции политики потребительского образования с целью принятия на этой основе долгосрочных программ по реализации этой политики;

в) создать научно-исследовательские и учебно-методические центры потребительского образования и просвещения потребителей для проведения исследований в этой сфере, обобщения накопленного опыта и его распространения, разработки учебно-методической, популярно-массовой литературы, учебников, пособий, словарей, справочников, энциклопедий, игр по потребительской тематике для различных возрастов и различных форм и уровней образования и просвещения потребителей, а также для учителей, преподавателей, предпринимателей, руководителей предприятий, государственных и муниципальных служащих;

г) учитывая наличие в России наибольшего опыта по организации потребительского образования и просвещения потребителей среди стран участниц СНГ, рекомендовать Правительству РФ создать Академию потребительской и конкурентной политики;

2) предложить парламентам стран - участниц СНГ рассмотреть на парламентских слушаниях состояние потребительского образования и просвещения потребителей и предложения по осуществлению политики образования потребителей, повышению потребительской грамотности населения, организации системы постоянного и непрерывного обучения, информирования и консультирования потребителей;

3) министерствам стран СНГ, отвечающим за образовательную политику:

а) ввести потребительскую тематику во все предметы мировоззренческого, гуманитарного,

правового, экономического, управленческого, информационного и познавательного характера во всех формах и на всех уровнях общего образования, а также профессионального и дополнительного образования;

б) в старших классах школ, в учреждениях профессионального и дополнительного образования вводить специальные курсы по культуре потребительского поведения, по правам потребителей, по изучению потребительского и конкурентного законодательства, по добросовестному ведению предпринимательства;

в) провести повсеместную переподготовку учителей и преподавателей по мировоззренческим и экономико-правовым знаниям о потреблении, правах потребителей, потребительском поведении и защите потребительских прав, опираясь на опыт передовых в этом вопросе учебных заведений, а также используя и привлекая для этого специалистов государственных, муниципальных и общественных институтов потребительской правозащиты;

4) министерствам стран СНГ, отвечающим за организацию просвещения населения и проведения информационной политики рекомендовать:

а) оказать всяческое содействие и поддержку проведению просвещения, информирования и консультирования потребителей через библиотечную систему, обобщить опыт деятельности библиотек в этой сфере и дать рекомендации по активизации этой работы, имея в виду в силу общего исторического опыта и общей специфики стран - участниц СНГ, что только через систему публичных библиотек, ведомственных библиотек, библиотек учебных заведений можно дойти до большинства населения и дать возможность большинству жителей, особенно сельских местностей, овладеть потребительской грамотностью и защищать свои потребительские права;

б) организовать проведение регулярных конкурсов среди всех видов библиотек по организации просвещения, информирования и консультирования потребителей;

5) органам исполнительной власти регионов стран - участниц СНГ, органам местного самоуправления рекомендовать:

а) осуществлять на своей территории постоянный мониторинг качества и безопасности товаров, работ, услуг;

б) организовывать проведение регионального сравнительного тестирования товаров, работ, услуг и регулярное информирование потребителей о результатах сравнительного тестирования через средства массовой информации и просветительские учреждения;

в) осуществлять информирование населения о правах потребителей, о потребительском поведении, о формах, методах, способах и опыте защиты нарушенных потребительских прав;

г) способствовать созданию в каждом органе местного самоуправления специальной службы по защите нарушенных прав потребителей, отвечающей также за организацию потребительского образования и просвещения потребителей, а также организацию и проведение регулярного консультирования потребителей на муниципальных территориях;

6) учебным заведениям всех форм и уровней осуществлять потребительское образование учеников, студентов, слушателей на постоянной основе через введение как самостоятельных предметов по потребительской тематике, так и введение потребительской тематики во все мировоззренческие, гуманитарные, экономические, правовые, управленческие, познавательные дисциплины с учетом возрастных особенностей, социального положения, характера и уровня предыдущего образования.

1.4. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей

Рассмотрим некоторые понятия, касающиеся защиты прав потребителей, используемые законодателем. Так, Закон о защите прав потребителей раскрывает следующие термины.

Потребитель. Как видно из преамбулы названного Закона, он регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами. Разъясняя эти понятия, Закон определяет потребителя как гражданина, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает товар (работу, услугу) для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. В соответствии со ст. 2 ГК РФ потребителями считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

Федеральным законом РФ от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" понятие "потребитель" приведено в соответствие с текстом ст. 492 ГК РФ, дающей определение договора розничной купли-продажи. Изменения коснулись формулировки целей использования приобретаемого товара (работы, услуги): товар должен приобретаться и использоваться исключительно для личных либо семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Последнее обстоятельство имеет решающее значение для определения области применения законодательства о защите прав потребителей или иного законодательства.

Прежняя редакция понятия "потребитель", предусматривавшая в качестве определяющего критерия отсутствие прибыли от использования товара, необоснованно исключала из области действия

Закона ряд товаров (работ и услуг), приносящих потребителю прибыль (доход), хотя они приобретались и использовались исключительно для личных нужд, например приобретение сельскохозяйственной техники для обработки огорода, в результате чего образовывался доход и т.п. Очевидно, что подобные действия не могут считаться предпринимательской деятельностью, т.е. деятельностью, направленной на систематическое получение прибыли. В отличие от целей потребителя единственной целью предпринимателя является именно получение прибыли.

Включение в понятие "потребитель" граждан, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет особо важное значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о товаре, условиях его продажи, изготовителе и т.д.

Таким образом, действие Закона не распространяется на потребителей - юридических лиц, а также на потребителей - физических лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают либо имеют намерение приобрести или заказать товар (работу, услугу) для предпринимательских целей, а также на договорные отношения между гражданами по поводу удовлетворения их нужд. Поскольку использование товара (работы, услуги) в целях, предусмотренных Законом, является самостоятельным критерием определения потребителя, гражданин сохраняет этот статус и в том случае, если товар (работа, услуга) приобретены для него юридическим лицом независимо от оснований приобретения. При необходимости гражданин-пользователь вправе от своего имени предъявить соответствующие требования на основе Закона.

Режим использования имущества может измениться, поэтому при возникновении спора следует исходить из первоначальной цели приобретения товара, которая должна быть подтверждена объективными доказательствами. В некоторых случаях пользоваться товаром (услугой), а значит, считаться потребителем, может только тот гражданин, который заключил договор с продавцом (исполнителем), например, при покупке оружия, при поездке железнодорожным транспортом или самолетом, когда требуется индивидуализация гражданина.

Согласно разъяснениям Государственного антимонопольного комитета РФ (ГАК), утвержденным приказом председателя ГАК от 20 мая 1998 г. N 160 (зарегистрированы Минюстом РФ 28 декабря 1998 г. N 1669), не является потребителем гражданин, приобретающий товар (заказывающий работы, услуги) для организаций и за их счет с целью использования в производстве. Но гражданин, заказывающий личные услуги, хотя и за счет организации в связи с производственной необходимостью, должен считаться потребителем, например командированный, проживающий в гостинице.

Изготовитель, исполнитель, продавец. При характеристике отношений, регулируемых Законом, законодатель (в редакции 1996 г.) отказался от использования обобщающего наименования контрагентов потребителя - "предприниматель", - предпочитая называть их конкретно в соответствии с выполняемыми функциями. Это имеет свое юридическое обоснование, вытекающее из ГК РФ. Согласно Кодексу (ст. 50) юридические лица могут быть коммерческими организациями, т.е. организациями, для которых извлечение прибыли является основной целью деятельности. Их деятельность согласно ст. 2 ГК РФ является предпринимательской. Организации, основной целью деятельности которых не является извлечение прибыли, которая не распределяется между участниками, именуются некоммерческими. Они, в принципе, не создаются для занятия предпринимательской деятельностью, но могут ее осуществлять, поскольку это предусмотрено их учредительными документами, служит достижению целей организации и соответствует этим целям.

Приведенная характеристика некоммерческих организаций, предусмотренная ст. 50 ГК РФ, воспроизведена в ст. 2 Федерального закона от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (с изм. и доп. от 23 декабря 2003 г.), вступившего в силу со дня его официального опубликования 24 января 1996 г. Этим Законом конкретизированы цели создания, предусмотрены новые организационно-правовые формы некоммерческих организаций, а также определен характер их предпринимательской деятельности. Согласно ст. 24 указанного Закона предпринимательской деятельностью некоммерческих организаций признаются приносящее прибыль производство товаров и услуг, отвечающих целям создания некоммерческой организации, а также приобретение и реализация ценных бумаг, имущественных и неимущественных прав, участие в хозяйственных обществах и участие в товариществах на вере в качестве вкладчика.

Таким образом, контрагентом потребителя могут быть как коммерческие, так и некоммерческие организации, в том числе иностранные юридические лица.

Однако как потребителям, так и организациям следует иметь в виду, что некоммерческие организации, а также казенные, коммерческие унитарные государственные и муниципальные предприятия в отличие от иных коммерческих предприятий могут совершать лишь те сделки, которые вытекают из их устава, т.е. они обладают специальной правоспособностью. Большинство коммерческих организаций обладают общей правоспособностью, т.е. могут совершать любые не запрещенные законом сделки.

Все организации для занятия определенными видами деятельности, установленными законом, должны иметь лицензии. Сделка, совершенная юридическим лицом с нарушением его специальной правоспособности (внеуставная сделка) или без лицензии, может быть признана судом недействительной по иску этого лица, его учредителя или государственного контролирующего органа,

если доказано, что другая сторона в сделке знала или заведомо должна была знать о ее незаконности. Следствием такого решения является двусторонняя реституция, т.е. возвращение каждой из сторон другой стороне всего полученного по сделке.

Контрагентом потребителя также могут быть индивидуальные предприниматели, осуществляющие свою деятельность без образования юридического лица. Они вправе заниматься любой предпринимательской деятельностью с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. Важно отметить, что к ним применяются правила ГК РФ, которые регулируют деятельность коммерческих организаций, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов или существа правоотношений. Это действует и в отношении тех граждан, которые занимаются предпринимательской деятельностью без государственной регистрации.

С другой стороны, если гражданин совершил разовую сделку (продажу, работу) и не получает систематически прибыль, т.е. не является предпринимателем, на него не распространяются специальные обязанности, предусмотренные законодательством, в том числе Законом о защите прав потребителей, для предпринимателей.

Для всех контрагентов потребителя установлено, что Закон на них распространяется независимо от организационно-правовой формы организации.

Изготовитель согласно Закону о защите прав потребителей должен производить товары для реализации потребителю. Иными словами, изготовитель, реализующий изготовленный им товар, например, другому предприятию для комплектации его изделия, не может руководствоваться в этом случае нормами Закона.

Исполнителями согласно Закону являются организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Следовательно, оказание безвозмездных услуг гражданину не может регулироваться нормами вышеуказанного Закона.

Продавец - организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары, предназначенные для предусмотренных Законом нужд, потребителям по договору купли-продажи независимо от вида последнего.

Стандарт. Согласно определению, данному в Законе о защите прав потребителей, под стандартом понимаются не только собственно государственные стандарты как нормативные документы по стандартизации, но также любые другие нормативные документы, в которых в соответствии с Законом устанавливаются обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг), в частности санитарные нормы и правила, утверждаемые Минздравом РФ, строительные нормы и правила, утверждаемые Госстроем РФ и др.

Согласно положению о Министерстве здравоохранения и социального развития РФ, утвержденному постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 321, одной из основных задач данного органа является разработка в пределах своей компетенции нормативов и стандартов в области здравоохранения, включая разработку и утверждение федеральных санитарных правил и гигиенических нормативов, утверждение в пределах своей компетенции государственных стандартов (фармакопейных и временных фармакопейных статей) на лекарственные и диагностические средства, иммунобиологические препараты, а также медико-технических требований на изделия медицинского назначения и медицинскую технику. Согласно Федеральному закону от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изм. и доп. от 22 августа 2004 г.) под санитарными правилами понимаются государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы, нормативные правовые акты, устанавливающие санитарно-эпидемиологические требования (в том числе критерии безопасности и (или) безвредности факторов среды обитания для человека, гигиенические и иные нормативы), несоблюдение которых создает угрозу жизни или здоровью человека, а также угрозу возникновения и распространения заболеваний. Под гигиеническим нормативом указанный Закон понимает установленное исследованиями допустимое максимальное или минимальное количественное и (или) качественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека.

Недостаток товара, работы, услуги. В содержании этого понятия в редакции Закона о защите прав потребителя (1996 г.) произошли существенные изменения. В первоначальном тексте недостаток определялся как несоответствие требованиям к качеству товара (работы, услуги) в соответствии с теми критериями, по которым согласно Закону определяется качество. При этом определение понятия "недостаток" излагалось в полном соответствии с критериями качества, содержащимися в статье, посвященной качеству товара. В новой редакции Закона эта необходимая логика была нарушена как в последовательности изложения, так и по существу.

Недостаток определяется как несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству. В то же время критериями качества выступают договор, цель использования товара (обычная и указанная потребителем) и обязательные требования стандарта. К этому следует добавить, что из критериев качества (и из определения понятия "недостаток") исключена информация о товаре, хотя обязательные требования к этой информации и ответственность за их нарушение в Законе сохранены.

Федеральным законом "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" содержание понятия "недостаток товара" (работы, услуги) снова изменено.

Наличие недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих критериев:

1) несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке. Этот критерий заменил не вполне определенный критерий "несоответствие стандарту". Из новой формулировки ясно, что речь идет об общеобязательных требованиях, которые, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом. Юридические формы, в которых утверждаются эти общеобязательные требования, содержатся в определении понятия "стандарт", которое сохранилось в Законе без изменений;

2) несоответствие условиям договора. Этот критерий сохранился без изменений;

3) несоответствие целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

4) несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

5) несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

Три последних критерия введены в определение понятия "недостаток" для устранения недопустимой несогласованности между этим понятием и критериями качества товара. Таким образом, после внесенных изменений критерии качества и недостатка товара в Законе о защите прав потребителей приведены в соответствие с критериями качества товара, предусмотренными ст. 469 ГК РФ.

Существенный недостаток. На понятие "существенный недостаток" распространяются все характеристики, данные Законом в определении понятия "недостаток" (и комментариях к нему). Это означает, что для признания недостатка существенным прежде всего необходимо наличие недостатка.

Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ прежнее очень сложное и неоднозначное толкование понятия "существенный недостаток" изменено. Из него исключен такой признак, как невозможность или недопустимость использования товара (работы, услуги) в соответствии с целевым назначением.

Исключены также такие признаки, как большие затраты на устранение недостатка и лишение потребителя того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

В результате этих упрощений наличие существенного недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих признаков:

1) недостаток является неустранимым, т.е. не может быть устранен по техническим или иным объективным причинам (особенность конструкции изделия, невозможность предоставления гостиницы оговоренного класса и т.п.);

2) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени. Этот недостаток также имеет технический характер. Например, низкая ремонтпригодность изделия, в результате чего для ремонта требуется разобрать все изделие и собрать заново. Затраты времени, следовательно, трудозатраты и их оплата могут оказаться экономически несоразмерными, нерентабельными;

3) недостаток, который выявляется неоднократно. Этот критерий в прежней редакции отсутствовал. Что имел в виду законодатель, сказать трудно, поскольку следующий за этим недостаток представляется аналогичным;

4) недостаток, который проявляется вновь после его устранения, т.е. выявляется неоднократно;

5) другие подобные недостатки.

Следует отметить, что наличие двух первых критериев существенности недостатка может определяться либо по нормативным и техническим документам на данный товар (услуги), либо по заключению специалиста (эксперта). Таким образом, недостаток становится существенным практически тогда, когда он не может быть устранен по тем или иным причинам, указанным в Законе.

Как видно из сказанного, понятие существенного недостатка имеет общий характер, а последний критерий является юридически не определенным. Поэтому розничный продавец (исполнитель) заинтересован в том, чтобы в договоре поставки товаров (оказания услуг) были конкретизированы составляющие понятия "существенный недостаток" применительно к определенному виду (марке, типу и т.п.) товара (услуги) (например, какие недостатки считаются неустранимыми, какие недостатки не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, что следует считать неоднократно выявлением недостатка, какие конкретно иные подобные недостатки делают их существенными).

Включение таких условий в договор тем более целесообразно, что изготовитель несет ответственность за существенные недостатки, если они обнаружены в пределах установленного срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен.

Безопасность товара (работы, услуги). В новую редакцию Закона (1996 г.) включено понятие "безопасность товара (работы, услуги)", содержание которого в основном заимствовано из ст. 5 первоначальной редакции. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р.1.0-92 определяет безопасность как

отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба.

Закон охраняет безопасность различных объектов: самого потребителя (его жизни, здоровья), имущества потребителя, окружающей среды.

Безопасность товара (работы, услуги) обеспечивается при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации.

Требования по безопасности товара устанавливаются на указанных стадиях его жизни применительно к обычным условиям. Поэтому, например, пользование товаром в необычных условиях может рассматриваться как нарушение потребителем установленных правил и повлечь для него отрицательные последствия.

Безопасные условия пользования, хранения, транспортировки и утилизации, как правило, указываются в нормативной документации по стандартизации и в сопроводительной технической документации.

Под новым для Закона термином "безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги)" следует понимать безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для потребителя, его имущества и окружающей среды.

Безопасность лица, непосредственно выполняющего работу (оказывающего услугу потребителю), обеспечивается в соответствии с нормами трудового или иного специального законодательства.

Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров

2.1. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг

2.2. Государственные стандарты Российской Федерации

2.3. Способы определения качества товаров, работ и услуг

2.4. Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг

2.5. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды

2.6. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами)

2.1. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг

Первоначальное фундаментальное определение качества дал Гегель в "Энциклопедии философских наук": "Качество есть вообще тождественная с бытием непосредственная определенность... Нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть".

Другими словами, качество товаров, работ, услуг - это объективно существующая совокупность свойств и характеристик изделия, которая определяет его как таковое и отличает от другого изделия. В этом, по-видимому, и заключается сущность понятия качества. Исчезновение свойств и характеристик, присущих данному товару, работам, услугам приводит к потере предмета, которому они принадлежали, и исчезновению объекта торговли.

Технико-экономическое понятие "качество продукции", в отличие от философского понятия "качество", охватывает только те свойства продукции, которые связаны с возможностью удовлетворения продукцией определенных общественных или личных потребностей в соответствии с ее назначением.

Качество продукции зависит от качества составляющих ее изделий и материалов. Если продукция состоит из изделий машиностроения, то к свойствам, определяющим качество продукции, относятся свойства отдельных изделий, а также такие свойства совокупности изделий, как однородность, взаимозаменяемость и т.д.

Согласно основным положениям стандартов ИСО 8402 и ИСО 9000:2000, а также словарю Европейской организации по качеству (ЕОК) и другим источникам смысл термина "качество" определен как совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, способных удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

В первом определении качества говорится о его сущности (совокупности свойств и характеристик), а во втором - о способности качества удовлетворять потребности, хотя, как известно, иное качество может и не удовлетворять их. Поэтому способность удовлетворять потребности было бы правильнее относить не к сущности качества, а к тому или иному уровню или варианту качества, которые формируются при создании продукции для удовлетворения потребностей. В определениях,

приведенных выше, способность удовлетворять потребности отнесена не к уровню качества, а к его сущности, к качеству вообще. Из-за этого такие определения вызывают серьезные возражения. Из таких определений следует: если качество - это то, что способно удовлетворять потребности, то продукция, которая нас не удовлетворяет, не обладает качеством. Тогда что же такое качество? Объективно существующие свойства и характеристики продукции или наша оценка этих свойств, наши ощущения и чувства? И как быть с качеством в том случае, когда какая-либо продукция нам нравится, а другим нет? Соглашаясь с приведенным выше определением качества, мы должны будем признать, что один и тот же предмет в одно и то же время в зависимости от удовлетворения чьих-то потребностей может и обладать качеством, и не иметь его вовсе. В результате если качество будет зависеть от удовлетворения различных потребностей, то оно станет неопределенным понятием, каким-то неуловимым призраком, всякий раз ускользающим от нас при попытке определить его сущность.

Все это говорит о том, что прикладное определение качества, данное в стандартах ИСО и в словаре ЕОК, противоречит фундаментальному, которое представляет качество как объективно существующую совокупность свойств и характеристик. Противоречит оно и здравому смыслу, ибо если продукция существует, то у нее есть вполне определенные характеристики (производительность, скорость, вес и т.д.) независимо от удовлетворения чьих-то потребностей.

Само по себе слово "качество" нейтрально. Оно не характеризует вещь ни с плохой, ни с хорошей стороны. Положительное или отрицательное отношение к качеству продукции проявляется у потребителей и зависит от того, какие у нее свойства и характеристики и насколько они удовлетворяют потребности тех, кто ее приобретает.

В определении качества употребляется словосочетание "совокупность свойств". В связи с этим необходимо отметить, что качество продукции охватывает не только потребительские, но и технологические свойства продукции, конструкторско-художественные особенности, надежность и т.п.

Как экономическая категория качество представляет собой совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые придают им способность удовлетворить (обусловленные или предлагаемые) потребности. Качество - это такое свойство товара, которое отражает также потребительную стоимость, внешнюю форму товара при применении.

Качество в экономическом аспекте включает в себя свойства товара, т.е. технико-экономические и эстетические свойства, обуславливающие способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением вещи, продукции, товара: назначение объекта, технологичность, эргономичность, транспортабельность, характеристики товара (проектные, строительные, эксплуатационные, натуральные и стоимостные, общие и удельные, нормируемые и ненормируемые и т.п.).

Качество - это понятие собирательное. Так, понятие качества в юридическом аспекте, употребляемом в сделках, регулируемых нормами гражданского законодательства, является сосредоточением таких тесно связанных между собой терминов, как "материальное качество" и "товарное качество".

Под материальным качеством понимается наличие в предмете договора необходимых физических и других материально-сущностных свойств, определяющих общее направление его функционального использования в сфере удовлетворения потребностей отдельных граждан, организаций и общества в целом.

Под товарным качеством понимается возможность соответствующей вещи и иного имущества выступать в качестве товара в торговом обороте.

Приведенные понятия распространяются на вещи и иное имущество, созданные человеком и данные самой природой. Также качество - это составляющая часть конкурентоспособности продукции и услуг, фактор непосредственного воздействия на жизнь каждого человека и, наконец, критерий, по которому оценивается товар.

Понятие качества включает в себя:

1) соответствие требованиям стандарта. В данном пункте необходимо отметить, что любой товар должен соответствовать стандартам, установленным государством для такого рода товаров, т.е. удовлетворять тем требованиям и нормам, которые описаны в руководстве, технических требованиях и характеристиках. Соответствие стандарту определяет качество товара, который производится в соответствии с определенным изготовителем назначением, правилами использования.

Наиболее универсальными, т.е. применимыми к большинству товаров и услуг, являются требования назначения, безопасности, экологичности, надежности, эргономики, ресурсосбережения, технологичности, эстетичности.

Требования назначения - требования, устанавливающие свойства продукции, определяющие ее основные функции, для выполнения которых она предназначена (производительность, точность, калорийность, быстрота исполнения услуги и др.), - функциональная пригодность; состав и структуру сырья и материалов; совместимость и взаимозаменяемость.

Требования эргономики - требования согласованности конструкции изделия с особенностями человеческого организма для обеспечения удобства пользования.

Требования ресурсосбережения - требования экономного использования сырья, материалов,

топлива, энергии и трудовых ресурсов.

Требования технологичности - приспособленность продукции к изготовлению, эксплуатации и ремонту с минимальными затратами при заданных показателях качества.

Эстетические требования - требования к способности продукции или услуги выражать художественный образ, социально-культурную значимость в чувственно воспринимаемых человеком признаках формы (цвет, пространственную конфигурацию, качество отделки изделия или помещения);

2) соответствие применению - свойство товара, посредством которого гарантируется удовлетворение нужд покупателя. Свойство продукции - объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении. Данный аспект определяет, возможно ли применение и использование продукта так, как хотят потребители;

3) соответствие стоимости, т.е. товар должен быть высокого качества и иметь цену, доступную для потребителя;

4) соответствие скрытым потребностям - определяется как способность товаров, работ, услуг удовлетворять потребности более широкого круга потребителей, нежели потребность одного, т.е. возможность наиболее широкого применения в области, для которой этот товар предназначен.

Кроме того, качество товара, работ, услуг - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Качество товара является совокупностью свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

В данное определение качества включаются три элемента - объект, потребности, характеристики.

Объект - это то, к чему предъявляются требования по качеству. Объектами в соответствии с законодательством Российской Федерации являются деятельность или процесс; продукция; услуги.

В свою очередь, продукция - это результат деятельности или процессов, товар - это вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому по договору, способная удовлетворять потребность или нужды и предлагаемая рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления.

Услуга - это предпринимательская деятельность организации, направленная на удовлетворение потребностей потребителя.

Потребность - это надобность, нужда в чем-либо, требующая удовлетворения. Когда человек не в состоянии удовлетворить какую-то потребность, он или ее заменяет, или снижает уровень своих запросов. Понятие потребностей лежит в основе теорий мотиваций (Фрейд, Маслоу и др.), в том числе определяющих поведение потребителей на рынке. Потребности выливаются в конкретные желания, которые с учетом денежных возможностей трансформируются в спрос на рынке на конкретные продукты. При этом осуществляется обмен между производителем и потребителем, оформляемый в виде определенной сделки.

Характеристики - это описание, определение отличительных свойств, качеств какого-либо товара, работы, услуги. Различают качественные и количественные характеристики. Качественные характеристики - это, например, цвет материала, форма изделия. Количественные характеристики (параметры) используются для установления области и условий использования товара (размер одежды, мощность двигателя и пр.) и для оценки качества. Кроме того, каждый товар, работа, услуга обладают определенными показателями качества, т.е. количественными характеристиками одного или нескольких свойств товара, входящих в его качество. Показатель качества количественно характеризует способность работ, товаров, услуг восполнить и удовлетворить потребности потребителей при использовании данного товара, выполнении работ, оказании услуг. Показатели качества выражаются в разных единицах измерения, также могут быть безразмерными. При определении показателя качества того или иного товара следует различать наименование показателя и значение показателя.

Показатели могут служить величинами, характеризующими количество и природу нарушения требований технических заданий на разработку продукции, требований конструкторской, технологической и другой нормативно-технической документации на ее производство, а также требований эксплуатационной документации, регламентирующей условия ремонта, хранения и транспортирования продукции.

Понятие качества выражает специфику, своеобразие больших и малых групп товаров, работ, услуг. Установление стандартов качества товаров, работ, услуг является основой для реализации права потребителей на качественную продукцию, работы и услуги.

2.2. Государственные стандарты Российской Федерации

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

К понятию "стандарт" Закон (см. преамбулу) относит: государственные стандарты, санитарные

нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Согласно ст. 13 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" к документам в области стандартизации, используемым на территории Российской Федерации, относятся национальные стандарты (стандарты, утвержденные национальным органом Российской Федерации по стандартизации).

Качество создания продукции зависит от качества нормативной документации на разработку и производство продукции, качества труда разработчиков и производителей продукции, качества технических средств, необходимых для разработки и производства продукции и качества сырья, материалов, комплектующих элементов (частей).

Качество эксплуатации продукции зависит от качества эксплуатационной (включая ремонтную) документации, качества эксплуатационного (ремонтного) оборудования и инструмента, качества запасных частей, материалов и принадлежностей, применяемых при эксплуатации (ремонте, хранении, транспортировании) продукции и от качества труда лиц, эксплуатирующих данную продукцию.

К товарам, производимым и продаваемым в пределах одной территории страны или группы стран обычно предъявляются требования качества и стандарты именно этой страны либо группы стран. Однако нельзя не отметить, что многие страны для производства и снижения дефицита товара устанавливают стандарты качества других стран, которые являются импортерами таких товаров. В других случаях в контракт включается спецификация, определяющая качество товара. Во внешнеэкономической терминологии существует специальное понятие - "кондиции", означающее условие о качестве и упаковке товара.

Система стандартов, определяющих качество товаров, работ, услуг в России, состоит из:

- 1) общих стандартов по качеству;
- 2) стандартов на отдельные виды товаров и услуг.

В настоящее время существует большое количество стандартов в различных областях оказания услуг, выполнения работ, а также по производству и продаже товаров, действующих в Российской Федерации. К их числу можно отнести следующие самые общие стандарты по качеству:

1) ГОСТ Р 1.0-92 ГСС РФ. Основные положения (с Изменениями N 1, 2, 3). Постановление Госстандарта России от 1 июля 1992 г. N 7;

2) ГОСТ Р 50460-92. Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования (с изменениями N 1, 2, 3). Постановление Госстандарта России от 28 декабря 1992 г. N 1570;

3) ГОСТ Р 51108-97. Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия (с изменением N 1). Постановление Госстандарта России от 17 декабря 1997 г. N 412;

4) ГОСТ Р 51000.6-96. Система аккредитации в Российской Федерации. Общие требования к аккредитации органов по сертификации продукции и услуг. Постановление Госстандарта России от 18 октября 1996 г. N 603;

5) ГОСТ Р 51000.9-97. Система аккредитации в Российской Федерации. Общие критерии для органов, проводящих сертификацию персонала. Постановление Госстандарта России от 17 апреля 1997 г. N 140;

6) Изменение N 3 ГОСТ Р 1.0-92. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения. Постановление Госстандарта России от 10 июня 1997 г. N 211;

7) Изменение N 2 ГОСТ Р 1.0-92. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения. Постановление Госстандарта России от 10 сентября 1996 г. N 565;

8) ГОСТ 30602-97/ГОСТ Р 50647-94. Общественное питание. Термины и определения. Постановление Госстандарта России от 21 февраля 1994 г. N 35 ГОСТ от 21 февраля 1994 г. N 30602-97;

9) ГОСТ Р 51705.1-2001. Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования. Постановление Госстандарта России от 23 января 2001 г. N 31-ст;

10) ГОСТ Р 8.579-2001 ГСИ. Требования к количеству фасованных товаров в упаковках любого вида при их производстве, расфасовке, продаже и импорте. Постановление Госстандарта России от 29 марта 2001 г. N 146-ст;

11) ГОСТ Р 51909-2002. Методы испытаний на стойкость к внешним воздействующим факторам машин, приборов и других технических изделий. Испытания на транспортирование и хранение. Постановление Госстандарта России от 4 июля 2002 г. N 262-ст;

12) ГОСТ Р 51294.10-2002 (ИСО 15394-2000). Автоматическая идентификация. Кодирование штриховое. Общие требования к символам линейного штрихового кода и двумерным символам на этикетках для отгрузки, транспортирования и приемки. Постановление Госстандарта России от 29 октября 2002 г. N 395-ст;

13) ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. Постановление Госстандарта России от 28 июля 2003 г. N 253-ст;

14) ГОСТ 30389-95/ГОСТ Р 50762-95. Общественное питание. Классификация предприятий.

Протокол МГС от 10 октября 1995 г. N 8. Постановление Госстандарта России от 15 мая 1996 N 308;

15) ГОСТ 15.015-90. Хлеб и хлебобулочные изделия. Система разработки и постановки продукции на производство (с изменением N 1). Постановление Госстандарта СССР от 16 июля 1990 г. N 2200;

16) ГОСТ 30833-2002 (ИСО/МЭК 15418-99)/ГОСТ Р 51294.8-2001 (ИСО/МЭК 15418-99). Автоматическая идентификация. Идентификаторы применения EAN/UCC (EAN/ЮСиСи) и идентификаторы данных FACT (ФАКТ). Общие положения и порядок ведения. Постановление Госстандарта России от 29 октября 2002 г. N 396-ст;

17) ПР 50.3.002-95. Правила по сертификации. Типовой порядок обращения с образцами, используемыми при проведении обязательной сертификации продукции. Постановление Госстандарта России от 10 марта 1995 N 5;

18) ПР 50.2.003-94 ГСИ. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за количеством товаров, отчуждаемых при совершении торговых операций. Постановление Госстандарта России от 8 февраля 1994 г. N 8;

19) ПР 50.2.004-94 ГСИ. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за количеством фасованных товаров в упаковках любого вида при их расфасовке и продаже. Постановление Госстандарта России от 8 февраля 1994 г. N 8;

20) Изменение N 1 ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. Постановление Госстандарта России от 7 июля 2003 г. N 240-ст;

21) ПР 50.2.006-94 ГСИ. Порядок проведения проверки средств измерений. Приказ Госстандарта России от 18 июля 1994 г. N 125;

22) ГОСТ Р 1.2-92 ГСС РФ. Порядок разработки государственных стандартов (с изменением N 1). Постановление Госстандарта России от 1 июля 1992 г. N 7;

23) ГОСТ 4.211-80. Система показателей качества продукции. Строительство. Материалы строительные нерудные и заполнители для бетона пористые. Номенклатура показателей. Постановление Госстроя СССР от 29 декабря 1979 г. N 256;

24) ГОСТ Р ИСО 10011-3-93. Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 3. Руководство программой проверок. Постановление Госстандарта России от 30 декабря 1993 г. N 322;

25) ГОСТ Р ИСО 10011-1-93. Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 1. Проверка. Постановление Госстандарта России от 30 декабря 1993 г. N 322;

26) ГОСТ Р ИСО 10011-2-93. Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 2. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов. Постановление Госстандарта России от 30 декабря 1993 г. N 322;

27) ГОСТ Р ИСО 9003-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях. Постановление Госстандарта России от 17 июля 1996 г. N 462;

28) ГОСТ Р ИСО 9002-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании. Постановление Госстандарта России от 17 июля 1996 г. N 461;

29) ГОСТ Р ИСО 9001-96. Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. Постановление Госстандарта России от 17 июля 1996 г. N 460;

30) Р 50.1.013-97. Методика проведения государственного надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией на стадии реализации (продажи). Постановление Госстандарта России от 28 ноября 1997 г. N 388. Инструктивно-методические документы;

31) О Номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации и Номенклатуре продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии (с изменениями от 13 января 2003 г.). Постановление Госстандарта России от 30 июля 2002 г. N 64;

32) О Номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации и Номенклатуре продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии (в ред. от 1 января 2004 г.). Постановление Госстандарта России от 30 июля 2002 г. N 64;

33) ГОСТ Р 40.101-95. Государственная регистрация систем добровольной сертификации и их знаков соответствия. Постановление Госстандарта России от 13 декабря 1995 г. N 594;

34) ГОСТ Р 50779.30-95. Статистические методы. Приемочный контроль качества. Общие требования. Постановление Госстандарта России от 2 июня 1995 г. N 280;

35) ГОСТ Р 50779.52-95. Статистические методы. Приемочный контроль качества по альтернативному признаку. Постановление Госстандарта России от 2 июня 1995 г. N 283;

36) ГОСТ 15467-79 (СТ СЭВ 3519-81). Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. Постановление Госстандарта СССР от 26 января 1979 г. N 244;

37) ГОСТ Р 50766-95. Помещения чистые. Классификация. Методы аттестаций. Основные требования. Постановление Госстандарта России от 13 апреля 1995 г. N 217;

38) Изменение N 1 ГОСТ Р 50460-92. Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования. Постановление Госстандарта России от 4 ноября 1999 г. N 393-ст;

39) ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000. Общие требования к органам по сертификации продукции.

Постановление Госстандарта России от 7 апреля 2000 г. N 96-ст;

40) ГОСТ Р 40.002-2000. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения. Постановление Госстандарта России от 13 апреля 2000 г. N 107-ст;

41) ГОСТ Р 8.000-2000 ГСИ. Основные положения. Постановление Госстандарта России от 13 марта 2000 г. N 53-ст;

42) РМГ 29-99 ГСИ. Метрология. Основные термины и определения. Постановление Госстандарта России от 17 мая 2000 г. N 139-ст;

43) ГОСТ Р 1.12-99 ГСС РФ. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения. Постановление Госстандарта России от 13 августа 1999 г. N 251-ст;

44) ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения. Постановление Госстандарта России от 21 февраля 1994 г. N 34 ГОСТ от 21 февраля 1994 г. N 30335-95;

45) Изменение N 2 ГОСТ Р 50460-92. Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования. Постановление Госстандарта России от 11 августа 2000 г. N 227-ст;

46) ПР 50.2.002-94 ГСИ. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за выпуском, состоянием и применением средств измерений, аттестованными методиками выполнения измерений, эталонами и соблюдением метрологических правил и норм. Постановление Госстандарта России от 8 февраля 1994 г. N 8;

47) ГОСТ Р ИСО 14021-2000. Эtiquетки и декларации экологические. Самодекларируемые экологические заявления (экологическая маркировка по типу II). Постановление Госстандарта России от 25 декабря 2000 г. N 412-ст;

48) ГОСТ Р ИСО 14024-2000. Эtiquетки и декларации экологические. Экологическая маркировка типа I. Принципы и процедуры. Постановление Госстандарта России от 25 декабря 2000 г. N 411-ст;

49) ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2000. Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий (с изменением N 1). Постановление Госстандарта России от 7 июля 2000 г. N 183-ст;

50) ГОСТ Р 51593-2000. Вода питьевая. Отбор проб. Постановление Госстандарта России от 21 апреля 2000 г. N 118-ст;

51) ГОСТ Р 40.001-95. Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации. Постановление Госстандарта России от 28 августа 1995 г. N 45;

52) ГОСТ Р 50779.11-2000 (ИСО 3534.2-93). Статистические методы. Статистическое управление качеством. Термины и определения. Постановление Госстандарта России от 29 декабря 2000 г. N 429-ст;

53) Р 50.3.004-99. Система сертификации ГОСТ Р. Анализ состояния производства при сертификации продукции. Постановление Госстандарта России от 13 августа 1999 г. N 252-ст;

54) ГОСТ 4680-49. Методы пересчета веса гигроскопических материалов и продуктов при отклонении их влажности от нормированной. Постановление Госстандарта СССР от 31 января 1949 г. N 6/н;

55) ГОСТ Р 51702.2-2000. Страхование. Классификация расходов на страховую превенцию (не применяется в связи с отказом в госрегистрации). Постановление Госстандарта России от 29 декабря 2000 г. N 430-ст;

56) ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Постановление Госстандарта России от 15 августа 2001 г. N 332-ст;

57) ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. Постановление Госстандарта России от 15 августа 2001 г. N 334-ст;

58) ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования. Постановление Госстандарта России от 15 августа 2001 г. N 333-ст;

59) ГОСТ Р 51725.2-2001. Каталогизация продукции для федеральных государственных нужд. Термины и определения. Постановление Госстандарта России от 27 марта 2001 г. N 140-ст;

60) Изменение N 1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2000. Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий. Постановление Госстандарта России от 12 июля 2001 г. N 268-ст;

61) Изменение N 3 ГОСТ Р 50460-92. Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования. Постановление Госстандарта России от 15 июня 2001 г. N 237-ст;

62) ГОСТ 1137-64. Угли бурые, каменные, антрацит, горючие сланцы и брикеты. Правила приемки по качеству (с Изменениями N 1, 2). Постановление Госстандарта СССР от 13 октября 1964 г. N 6/н;

63) Р 50.1.021-99. Обеспечение стабильности технологических процессов в системах качества по моделям стандартов ИСО серии 9000. Приемочные контрольные карты. Постановление Госстандарта России от 4 июня 1999 г. N 188;

64) ГОСТ 30743-2001 (ИСО/МЭК 15417-2000). Автоматическая идентификация. Кодирование штриховое. Спецификация символики Code 128 (Код 128). Постановление Госстандарта России от 16 августа 2001 г. N 335-ст;

65) ГОСТ Р 1.13-2001. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Порядок подготовки уведомлений о проектах нормативных документов. Постановление Госстандарта России от 25 июля 2001 г. N 283-ст;

66) ГОСТ 30819-2002 (ИСО/МЭК 15459-1-99)/ГОСТ Р 51294.4-2000 (ИСО/МЭК 15459-1-99). Автоматическая идентификация. Международная уникальная идентификация транспортируемых единиц. Общие положения. Постановление Госстандарта России от 29 октября 2002 г. N 396-ст;

67) ГОСТ Р ИСО 9127-94. Системы обработки информации. Документация пользователя и информация на упаковке для потребительских программных пакетов. Постановление Госстандарта России от 10 октября 1994 г. N 242;

68) ГОСТ 30772-2001. Ресурсосбережение. Обращение с отходами. Термины и определения. Постановление Госстандарта России от 28 декабря 2001 г. N 607-ст;

69) Р 50.2.011-2001 ГСИ. Проверка аккредитованных испытательных лабораторий пищевых продуктов и продовольственного сырья на качество проведения испытаний. Постановление Госстандарта России от 6 ноября 2001 г. N 453-ст;

70) ГОСТ Р 8.592-2002 ГСИ. Тепловая энергия, потребленная абонентами водяных систем теплоснабжения. Типовая методика выполнения измерений. Постановление Госстандарта России от 9 января 2002 г. N 4-ст;

71) Р 50.1.035-2001. Порядок применения международных и региональных стандартов в Российской Федерации. Постановление Госстандарта России от 25 декабря 2001 г. N 596-ст;

72) ГОСТ Р 1.5-2002 ГСС РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению. Постановление Госстандарта России от 13 ноября 2002 г. N 412-ст;

73) ГОСТ Р 1.8-2002 ГСС РФ. Стандарты межгосударственные. Правила разработки, применения, обновления и прекращения применения в части работ, осуществляемых в Российской Федерации. Постановление Госстандарта России от 30 декабря 2002 г. N 532-ст;

74) Изменение N 1 ГОСТ Р 51108-97. Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия. Постановление Госстандарта России от 22 июля 2003 г. N 250-ст;

75) Изменение N 1 ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования. Постановление Госстандарта России от 7 июля 2003 г. N 239-ст;

76) Изменение N 1 ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Постановление Госстандарта России от 7 июля 2003 г. N 238-ст.

2.3. Способы определения качества товаров, работ и услуг

Качество продукции обычно определяет стандарты качества, характеристики товара, способ их определения в зависимости от характера товара, а также дается перечень документов, которые будут удостоверять качество поставленного товара.

В настоящее время на практике определения качества товаров работ и услуг применяются общие методы определения качества:

- 1) по соответствию стандартам;
- 2) по соответствию техническим условиям (обычно используется для уникальной продукции, по которой в контрактах приводится текст технических условий);
- 3) по спецификации;
- 4) по образцу;
- 5) по описанию (подробно описывается товар) - оно может опираться на хорошо известные на рынке виды товаров, например содержать указание на сорт и район происхождения сельскохозяйственной продукции;
- 6) по предварительному осмотру (покупатель осматривает весь товар);
- 7) по содержанию отдельных веществ (указывается допустимое содержание полезных веществ и примеси вредных);
- 8) по выходу готового продукта (указывается выход готового продукта из сырья).

Однако кроме указанных способов определения качества товаров, работ, услуг применяется сочетание нескольких способов. В случаях, когда в договоре не имеет места указание на способ определения качества предоставляемого товара, выполняемой работы, оказания услуг, считается, что требования к продукту потребления должны соответствовать среднему качеству товара в соответствующее время в стране продавца или стране происхождения товара.

К специальным методам определения качества продукции относятся:

- 1) измерительный метод определения качества продукции, который предполагает установление показателей качества продукции, осуществляемое на основе технических средств измерений. Измерительный метод базируется на информации, получаемой с использованием средств измерений и контроля. С помощью измерительного метода определяют значения таких показателей качества, как масса изделия, сила тока, скорость автомобиля и др.;

2) регистрационный метод определения качества продукции - предполагает установление показателей качества продукции на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов или затрат. Регистрационный метод базируется на информации, получаемой путем регистрации и подсчета числа определенных событий, например отказов изделия при испытаниях, подсчета числа дефектных изделий в партии и т.п.;

3) расчетный метод определения качества продукции. Его сущность сводится к определению качества продукции на основе использования теоретических и (или) эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров. Расчетный метод применяют главным образом при проектировании продукции, когда последняя не может еще быть объектом экспериментального исследования. При помощи этого же метода может быть установлена зависимость между отдельными показателями качества продукции. Расчетный метод служит для определения значений массы изделия, показателей его производительности, мощности, прочности и др.;

4) органолептический метод определения качества продукции - представляет собой определение качества продукции посредством анализа восприятий органов чувств. При таком методе органы чувств человека позволяют ему получать информацию в виде определенных ощущений. Значения показателей качества выводят путем анализа полученных ощущений на основе имеющегося опыта. Поэтому точность и достоверность таких значений зависят от квалификации, навыков и способностей лиц, определяющих их. Органолептический метод не исключает возможности использования технических средств (лупы, микроскопа, микрофона, слуховой трубки и т.д.), повышающих восприимчивость и разрешающие способности органов чувств. Органолептический метод широко применяется для определения показателей качества напитков, кондитерских, табачных, парфюмерных изделий и другой продукции, использование которой обусловлено или связано с воздействием на потребителей через органы чувств. Показатели качества, определяемые органолептическим методом, выражаются обычно в баллах;

5) экспертный метод определения качества продукции - заключается в определении качества продукции на основе решения, принимаемого экспертами;

6) социологический метод определения качества продукции - осуществляется посредством сбора и анализа мнений ее фактических или возможных потребителей. Сбор мнений фактических или возможных потребителей продукции осуществляют устным способом, опросом или с помощью распространения анкет, вопросников, путем проведения конференций, совещаний, выставок, дегустаций и т.п. Социологический метод иногда может применяться для определения коэффициентов весомости показателей качества продукции.

2.4. Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг

Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (в ред. от 9 мая 2005 г.) регламентирует основные понятия в области сертификации, виды сертификации и другие аспекты деятельности по сертификации. Согласно указанному Закону под сертификацией понимается форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Закон предусматривает два вида сертификации - обязательную и добровольную. Обязательная сертификация должна осуществляться в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации.

Деятельность по сертификации посредством проверки характеристик (показателей) продукции предназначена для достижения таких целей, как:

1) создание условий для деятельности участников предпринимательской деятельности в едином экономическом пространстве России и для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;

2) участие в процессе экспорта товаров, работ, услуг и повышение конкурентоспособности;

3) оказание помощи потребителям при выборе и покупке продукции;

4) осуществление защиты потребителей от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя) посредством сертификации;

5) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;

6) информирование потребителей о качестве продукции, определенном и заявленном изготовителями;

7) осуществление идентификации товаров для определения принадлежности к классификационной группировке;

8) проверка соответствия технической документации, происхождения, принадлежности к данной партии и др.;

9) подтверждение соответствия товаров требованиям безопасности.

Закон о техническом регулировании определяет общие требования по организации работ по

обязательной сертификации, формам обязательной сертификации, проведению обязательной сертификации, состав участников обязательной сертификации, их полномочия и обязанности. Участниками обязательной сертификации являются государственные органы управления, центральные органы системы сертификации, органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры), изготовители (продавцы, исполнители) продукции. Закон допускает участие в проведении работ по обязательной сертификации зарегистрированных некоммерческих (бесприбыльных) объединений (союзов) и организаций любых форм собственности при условии их аккредитации соответствующим государственным органом управления.

Закон определяет условия ввоза импортируемой продукции, организацию государственного контроля и надзора за соблюдением изготовителями, испытательными лабораториями (центрами), органами по сертификации правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией, объектами государственного финансирования в области обязательной сертификации.

В соответствии с Законом по продукции, которая не подлежит обязательной сертификации, и по тем требованиям (показателям качества), которые не являются обязательными для соблюдения органами управления и субъектами хозяйственной деятельности, может проводиться добровольная сертификация. Добровольную сертификацию может осуществлять любое юридическое лицо, зарегистрировавшее систему сертификации и знак соответствия в установленном порядке. Органу по добровольной сертификации предоставлено право определять правила проведения работ в своей системе сертификации, в том числе порядок их оплаты. В свою очередь, заявитель, желающий осуществить добровольную сертификацию своей продукции в конкретной системе добровольной сертификации, вправе получить от органа по добровольной сертификации необходимую информацию о правилах сертификации и определить форму сертификации. При соблюдении требований, относящихся к органу по добровольной сертификации, органы по обязательной сертификации могут осуществлять добровольную сертификацию.

Изготовители продукции, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории Российской Федерации, могут реализовывать ее только при наличии сертификата соответствия. Кроме того, они обязаны обеспечивать соответствие продукции требованиям нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована, осуществлять ее маркирование знаком соответствия, указывать в сопроводительной документации сведения о сертификации и нормативных документах, которым она должна соответствовать, и обеспечивать доведение этой информации до потребителя.

Закон устанавливает также обязанность изготовителя приостанавливать или прекращать реализацию сертифицированной продукции, если она не отвечает требованиям соответствующих нормативных документов или если срок действия сертификата истек или его действие приостановлено решением органа по сертификации, обеспечивать беспрепятственное выполнение полномочий должностными лицами органов, осуществляющих обязательную сертификацию и контроль за сертифицированной продукцией.

Требование о необходимости наличия в нормативных документах на продукцию и услуги, подлежащие обязательной сертификации, методов контроля показателей, по которым осуществляется сертификация, влечет за собой необходимость применения средств измерений. Эти средства измерений должны быть адекватными контролируемым параметрам и обеспечивать необходимую точность и достоверность измерений. Это обуславливает распространение сферы государственного метрологического контроля и надзора на обязательную сертификацию продукции и услуг, на испытания и контроль качества продукции в целях определения соответствия обязательным требованиям государственных стандартов Российской Федерации.

Не все обязательные требования стандартов подтверждаются посредством обязательной сертификации. Из этих требований подлежат проверке при обязательной сертификации только те, которые установлены соответствующим законом или постановлением Правительства РФ.

Положение Закона о защите прав потребителей о том, что товар (работа, услуга), на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества потребителя и охрану окружающей среды, а также средства, обеспечивающие эту безопасность, подлежат обязательной сертификации, вступает в силу со дня утверждения Правительством соответствующих перечней.

Перечень "Номенклатура продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация", введенный в действие с 1 октября 1998 г., составлен на основании Законов РФ "О защите прав потребителей", "Об оружии" (1996 г.), "О ветеринарии" (1993 г.), Федеральных законов "О безопасности дорожного движения" (1995 г.), "О государственном материальном резерве" (1994 г.), "Основ законодательства Российской Федерации об охране труда" (1993 г.) и постановлений Правительства Российской Федерации от 6 мая 1994 г. N 485 "О проведении обязательной сертификации постоянных рабочих мест на производственных объектах, средств производства, оборудования для средств индивидуальной и коллективной защиты", от 12 июля 1996 г. N 799 "О мерах по защите потребительского рынка Российской Федерации от проникновения некачественных товаров", от 13 августа 1997 г. N 1013 "Об утверждении

перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации".

В области сертификации действуют правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. N 17) (в ред. от 5 июля 2002 г.) и Правила по проведению сертификации в Российской Федерации (утв. постановлением Госстандарта РФ от 10 мая 2000 г. N 26) (в ред. от 5 июля 2002 г.). Указанные правила применяют при обязательной и добровольной сертификации работ и услуг в Российской Федерации.

Объекты обязательной сертификации работ и услуг устанавливаются в соответствии с законодательными актами Российской Федерации, к которым можно отнести: постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. N 1013 "Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации" (с изм. и доп. от 28 апреля 2005 г.).

Объектами добровольной сертификации являются работы и услуги, не подлежащие обязательной сертификации, а также работы и услуги, подлежащие обязательной сертификации, по требованиям, не подтверждаемым при обязательной сертификации.

Участниками обязательной сертификации являются Госстандарт России, иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие работы по сертификации, центральные органы систем сертификации, органы по сертификации, испытательные лаборатории, изготовители (продавцы, исполнители) продукции.

Сертификацию работ и услуг проводят органы по сертификации, уполномоченные проводить идентификацию продукции, представленной для сертификации, в соответствии с правилами системы сертификации; сертифицировать продукцию, выдавать сертификаты; осуществлять инспекционный контроль за сертифицированной продукцией; приостанавливать либо отменять действия выданных им сертификатов.

Сертификация работ и услуг представляет собой деятельность заинтересованного лица, включающую в себя следующие этапы:

1) подачу заявки на сертификацию. Заявитель направляет заявку на сертификацию в орган по сертификации в соответствии с его областью аккредитации. При наличии нескольких органов по сертификации однородных работ и услуг заявитель вправе обратиться в любой из них. Орган по сертификации рассматривает заявку и не позднее одного месяца после ее получения сообщает заявителю решение по заявке, содержащее основные условия сертификации;

2) рассмотрение и принятие решения по заявке. Данный этап представляет собой оценку выполнения работ и оказания услуг и проверку испытания результатов работ и услуг.

Оценка выполнения работ и оказания услуг в зависимости от схемы сертификации может быть: оценкой мастерства выполнения работ и услуг; оценкой процесса выполнения работ и оказания услуг; анализом состояния производства; оценкой организации (предприятия) - исполнителя работ и услуг; оценкой системы качества; рассмотрением декларации о соответствии с прилагаемыми документами.

Порядок оценки процесса выполнения работ и оказания услуг устанавливается в правилах сертификации однородных работ и услуг. Итоги оценки отражают в актах.

Проверку результатов работ и услуг проводит орган по сертификации в соответствии с нормативными документами. Испытания результатов работ и услуг проводят в аккредитованных испытательных лабораториях. Итоги проверки и испытаний отражают в протоколах:

1) оценка соответствия работ и услуг установленным требованиям;

2) принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата. Орган по сертификации на основе анализа актов, протоколов и других документов, подтверждающих соответствие работ и услуг установленным требованиям, принимает решение о выдаче сертификата, оформляет его и регистрирует. Сертификат может иметь приложение, содержащее перечень конкретных однородных работ и услуг, на которые распространяется его действие.

При отрицательных итогах проверки орган по сертификации принимает решение об отказе в выдаче сертификата с указанием причин отказа и доводит его до сведения заявителя.

Срок действия сертификата устанавливает орган по сертификации с учетом итогов сертификации, сроков действия нормативных документов на работы и услуги, но не более чем на три года.

При внесении изменений в нормативную и техническую документацию на работы и услуги, в организационно-правовую форму юридического лица и других изменений, которые могут влиять на требования, подтверждаемые при сертификации, держатель сертификата должен извещать об этом орган по сертификации, который может принять решение о необходимости проведения дополнительных проверок или внепланового инспекционного контроля;

3) выдачу сертификата;

4) инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг. Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг проводит орган по сертификации, выдавший сертификат, не реже одного раза в год в форме периодических и внеплановых проверок для установления соответствия выполняемых работ и оказываемых услуг требованиям, подтвержденным при сертификации. Объем и

периодичность инспекционного контроля зависят от степени потенциальной опасности работ и услуг, стабильности их качества, объема выполняемых работ и оказываемых услуг, наличия системы качества, затрат на проведение контроля, итогов сертификации или предыдущего инспекционного контроля. Объем, содержание и порядок проведения инспекционного контроля устанавливаются в правилах сертификации однородных работ и услуг.

Внеплановый инспекционный контроль проводят в случаях поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных работ и услуг от потребителей, федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью работ и услуг, общественных объединений потребителей.

Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг содержит следующие виды работ: анализ поступающей информации о качестве и безопасности сертифицированных работ и услуг; разработку программы инспекционной проверки; создание комиссии для проведения инспекционной проверки; проведение инспекционной проверки; оформление результатов и принятие решения.

Результаты инспекционного контроля оформляют актом, в котором делают заключение о возможности сохранения действия выданного сертификата.

Система сертификации - совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе.

Система сертификации однородной продукции - система сертификации, распространяющаяся на виды продукции, объединенные по признакам общности назначения, характера требований, общими правилами и процедурами сертификации.

Система сертификации в зависимости от области ее распространения может создаваться применительно к определенной продукции, услугам, работам, системам качества и т.п. или в виде системы сертификации, включающей различные объекты сертификации.

Система сертификации должна иметь организационную структуру, участников системы сертификации, сферу деятельности и объекты подтверждения соответствия, правила функционирования системы и правила сертификации, знак соответствия, формы сертификатов, реестр системы.

Для функционирования системы сертификации в ее структуру могут быть включены методические центры, организации по подготовке экспертов по сертификации и другие организации, предусмотренные правилами конкретной системы сертификации.

Система сертификации однородной продукции создается при необходимости конкретизации общих правил применительно к совокупности видов продукции, обладающей определенной общностью признаков.

Формирование системы сертификации однородной продукции осуществляется с учетом следующих факторов:

- 1) наличия аналогичной международной системы;
- 2) общности технических принципов устройства (способов функционирования) продукции;
- 3) общности назначения продукции и (или) требований к ней;
- 4) общности методов испытаний;
- 5) общности области распространения нормативных документов.

Систему сертификации однородной продукции, как правило, возглавляет центральный орган.

В системах сертификации однородной продукции, входящих в качестве подсистем в систему сертификации, используются общие формы сертификатов и знаки соответствия.

Аккредитация органа по сертификации или испытательной лаборатории (центра) - процедура, посредством которой аккредитующий орган официально признает компетентность органа по сертификации или испытательной лаборатории (центра) выполнять конкретные работы в определенной области сертификации или испытаний.

Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) осуществляется в целях:

- 1) подтверждения компетентности органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия;
- 2) обеспечения доверия изготовителей, продавцов и приобретателей к деятельности органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров);
- 3) создания условий для признания результатов деятельности органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров).

Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия, осуществляется на основе принципов:

- 1) добровольности;
- 2) открытости и доступности правил аккредитации;
- 3) компетентности и независимости органов, осуществляющих аккредитацию;
- 4) недопустимости ограничения конкуренции и создания препятствий пользованию услугами органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров);
- 5) обеспечения равных условий лицам, претендующим на получение аккредитации;
- 6) недопустимости совмещения полномочий на аккредитацию и подтверждение соответствия;

7) недопустимости установления пределов действия документов об аккредитации на отдельных территориях.

Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия, осуществляется в порядке, установленном Правительством РФ.

Правила системы применяются при проведении обязательной и добровольной сертификации услуг. Документы должны быть применены при сертификации конкретных однородных услуг в Российской Федерации непосредственно или на их основе могут быть созданы системы сертификации групп однородных услуг.

Общие требования к порядку сертификации услуг соответствуют Руководствам ИСО/МЭК и европейским стандартам серий 45 000 и 29 000.

При сертификации услуг в системе сертификации ГОСТ Р должны проверяться характеристики услуг и использоваться методы испытаний, позволяющие провести идентификацию услуги, в том числе проверить ее принадлежность к классификационной группировке, соответствие технической документации и функциональному назначению, подтвердив соответствие сертифицируемых услуг обязательным требованиям, установленным в нормативных документах.

Схемы сертификации, применяемые при обязательной сертификации, определяются Госстандартом России и другими органами государственного управления в пределах их компетенции. Системы должны быть указаны в документе, устанавливающем порядок проведения сертификации однородных услуг.

Участниками сертификации услуг являются: национальный орган по сертификации - Госстандарт России; органы государственного управления, осуществляющие работы по сертификации услуг; центральные органы систем сертификации однородных услуг; аккредитованные органы по сертификации, испытательные и социологические лаборатории, исполнители услуг.

Центральные органы по сертификации организуют работу по формированию системы сертификации группы однородных услуг, осуществляют руководство системой и координацию органов по сертификации, испытательных и социологических лабораторий, входящих в систему, разрабатывают предложения по номенклатуре услуг, подлежащих обязательной сертификации, рассматривают апелляции по поводу неправильного действия органов по сертификации и испытательных лабораторий, рассматривают и утверждают методические документы системы, информируют общественность, взаимодействуют с государственным реестром, участвуют в работах аттестационных комиссий, участвуют в инспекционном контроле за сертифицированными услугами, проводят анализ деятельности по сертификации в системе.

Методический центр социологической оценки услуг формирует и ведет фонд нормативных и методических документов для проведения социологических обследований при сертификации услуг, разрабатывает методики проведения социологических обследований для идентификации однородных групп услуг, формирует банк данных социологических обследований по сертификации услуг, участвует в подготовке экспертов.

Методические центры по сертификации однородных услуг формируют и ведут фонд нормативных документов, обеспечивают участников системы нормативными и организационно-методическими документами на договорной основе, осуществляют выбор и разработку методов контроля и сравнения, разрабатывают методики оценки процессов оказания услуг, систем качества и мастерства исполнителей услуг.

Орган по сертификации услуг идентифицирует и сертифицирует услуги, осуществляет оценку процесса оказания услуг или систем качества, проверку результата учета услуг и инспекционный контроль за сертифицированными услугами, приостанавливает или отменяет действия выданных им сертификатов, представляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

Орган по сертификации может иметь область по аккредитации, охватывающую одну или несколько однородных групп услуг.

Испытательные лаборатории осуществляют испытание результатов услуг и выдают протоколы (акты).

Социологические лаборатории проводят социологическое обследование услуг и выдают протоколы (акты) оценки услуги.

В нормативных документах, на соответствие которым проводится сертификация, должны быть установлены и однозначно указаны обязательные требования к услуге, условия обслуживания и методы испытаний, позволяющие обеспечить полное и достоверное подтверждение соответствия услуги этим требованиям и ее идентификацию, правила маркировки, требования к информации о сертификации, указываемой в сопроводительном документе. Требования, устанавливаемые в нормативном документе для сертификации, должны основываться на требованиях международных стандартов, правилах и нормах прогрессивных национальных стандартов других государств, учитывать условия обслуживания, условия и режимы труда и не нарушать положений, установленных актами законодательства Российской Федерации.

Положения нормативных документов должны быть четко сформулированы для обеспечения их единообразного толкования. Размерность и количественные значения показателей должны быть заданы таким образом, чтобы имелась возможность для их воспроизводимого определения с заданной и известной точностью при испытаниях. Методы испытаний результатов должны позволять различным лабораториям получать сопоставимые результаты. Должна быть указана последовательность проведения испытаний.

Для проверки и оценки безопасности и качества услуг используются методики контроля технологических процессов, оценки мастерства исполнителей, качества услуг, а также методики социологических оценок, разрабатываемые в рамках данной Системы методическими центрами.

Требования нормативных документов к маркировке должны обеспечить однозначную идентификацию услуги, содержать указания об условиях применения, месте и способе нанесения знаков соответствия.

Порядок сертификации. Сертификация услуг включает в себя:

- 1) подачу заявки на сертификацию;
- 2) принятие решения по заявке;
- 3) выбор схемы сертификации;
- 4) проведение испытаний услуги и оценку процесса оказания услуги, мастерства исполнения, аттестацию предприятия, сертификацию системы качества;
- 5) анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;
- 6) выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия;
- 7) инспекционный контроль за сертифицированной услугой;
- 8) информацию о результате сертификации.

Для проведения сертификации услуги заявитель направляет заявку в соответствующий орган по сертификации однородных услуг. При наличии нескольких органов по сертификации данной услуги заявитель вправе направить заявку в любой из них. Орган по сертификации рассматривает заявку и в срок не позднее одного месяца после ее получения сообщает заявителю решение, которое содержит все основные условия сертификации, основывающиеся на установленном порядке сертификации данной услуги, в том числе указывается схема сертификации.

Испытания результата услуги для сертификации проводятся в испытательных лабораториях, аккредитованных в системе ГОСТ Р, или на базе заявителя экспертами органа по сертификации с использованием его испытательного и технологического оборудования.

При проведении испытаний осуществляются выборочная проверка отремонтированных изделий по требованиям безопасности и оформление заключений по протоколу испытаний.

Протокол испытаний направляется органу по сертификации, а его копия - заявителю. По требованию органа по сертификации заявитель обязан представить документы о соответствии услуги установленным требованиям, выданные органами государственного управления, осуществляющими контроль за безопасностью в пределах своей компетенции в соответствии с законодательными актами Российской Федерации. Заявитель может представить в орган по сертификации и другие документы, содержащие результаты оценки услуги, в том числе от зарубежных организаций.

Выдача сертификата органом по сертификации происходит при положительных результатах испытаний, предусмотренных порядком сертификации, и экспертизы предоставленных документов. Орган по сертификации оформляет сертификат соответствия, регистрирует его в Государственном реестре и выдает лицензию на применение знака соответствия.

При внесении изменений в условия обслуживания или технологию исполнения услуги, которые могут повлиять на ее соответствие нормативным документам, заявитель извещает об этом орган, выдавший сертификат, который принимает решение о необходимости проведения новых испытаний или проверок.

При отрицательном результате сертификационных испытаний, несоблюдении иных требований, предъявляемых к услуге, или отказе заявителя от оплаты работ по сертификации орган по сертификации выдает заявителю заключение с указанием причины отказа выдачи сертификата.

При получении сертификата соответствия исполнитель услуги обязан обеспечить маркировку документации знаком соответствия. Применением знака соответствия для сертифицируемой продукции или услуги считаются маркирование им тары, упаковки, квитанций, другой сопроводительной документации, а также использование знака соответствия в рекламном, печатном издании, на официальном бланке, вывеске. Маркирование знаком соответствия осуществляет исполнитель услуги. При проведении сертификации в рамках международной системы или соглашения форма сертификата и сроки его действия определяются с учетом правил этой системы или соглашения.

Инспекционный контроль за сертифицированной услугой проводится органом по сертификации, выдавшим сертификат.

При инспекционном контроле используется информация обществ потребителей, органов санэпиднадзора, ГИБДД, Минприроды и т.д. Инспекционный контроль за сертифицированной услугой предусматривает:

- 1) анализ информации о сертифицированной услуге;
- 2) организацию комиссии для проведения инспекционного контроля;
- 3) проведение проверки;
- 4) оформление результатов проверки и принятие решения.

Периодичность и объем проведения инспекционного контроля за соответствием услуг требованиям, установленным при сертификации, определяет орган по сертификации в зависимости от состояния, стабильности, качества сертифицируемой услуги, но не реже одного раза в год. Внеплановый инспекционный контроль может проводиться в случае неоднократного подтверждения информации о претензиях к качеству услуг от потребителей, органов, осуществляющих общественный или государственный контроль за качеством услуг, на которые выдан сертификат.

Результаты инспекционного контроля оформляются актом, в котором дается оценка результатов испытаний услуг, условий обслуживания и делается общее замечание о возможности сохранения действия данного сертификата. Акт хранится в органе по сертификации, а его копии направляются исполнителю и в организации, принимающие участие в инспекционном контроле.

По результатам инспекционного контроля орган по сертификации может приостановить или отменить действие сертификата или приостановить применение знака соответствия в случае несоответствия услуги или условий обслуживания требованиям нормативных документов, контролируемых при сертификации, а также в случаях:

- 1) изменения нормативного документа на услугу;
- 2) изменения методов контроля, испытаний, системы обеспечения качества, если указанные изменения могут вызывать несоответствие услуги и условий обслуживания требованиям, контролируемым при сертификации. Решение о приостановлении действия сертификата или применения знака соответствия принимаются в том случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с органом, его выдавшим, заявитель не может устранить причины несоответствия и подтвердить без особых проверок и испытаний соответствие услуги нормативным документам.

В случае выявления при инспекционном контроле нарушения соответствия услуг или условий обслуживания установленным требованиям и неправильного применения знака соответствия осуществляются корректирующие мероприятия.

При проведении корректирующих мероприятий орган по сертификации приостанавливает действие сертификата и временно запрещает применение знака соответствия, информирует заинтересованных участников сертификации, устанавливает срок выполнения корректирующих мероприятий, контролирует выполнение корректирующих мероприятий, уведомляет потребителей, общественность и заинтересованные организации об опасности использования услуги и порядке устранения выявленных нарушений.

После выполнения корректирующих мероприятий орган по сертификации направляет заинтересованным организациям уведомления о снятии приостановления действия сертификата и запрета на маркирование знаком соответствия.

При невыполнении исполнителями корректирующих мероприятий или их неэффективности орган по сертификации отменяет действие сертификата соответствия.

В системе сертификации должно осуществляться информирование исполнителей услуг, потребителей, общественных организаций, органов по сертификации, испытательных и социологических лабораторий, а также всех других заинтересованных предприятий, организаций и отдельных лиц о правилах и результатах аккредитации и сертификации, участниках сертификации.

2.5. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды

Безопасность товара, работ, услуг - это состояние товара, качество выполняемых работ, позволяющее в обычных условиях его использование, хранение, транспортировку и утилизацию, при котором риск вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя ограничен допустимым уровнем.

Согласно Закону о защите прав потребителей "потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке".

Закон говорит обо всей совокупности товаров, работ, услуг, которые предназначены для потребления и используются непосредственно потребителем либо членами семьи, либо другими лицами.

Товары должны быть безопасны при использовании в обычных условиях, не требующих какого-либо особого режима, независимо от места жительства, природных, климатических особенностей и др.

Такие товары также не должны причинять вред другому имуществу потребителя и не отражаться на его здоровье. Эти требования относятся к сложной бытовой технике, мебели, одежде, обуви, отделочным материалам в жилищах, предметам гигиены и другим окружающим нас товарам, разнообразным услугам и работам, выполняемым для удовлетворения нужд гражданина.

Обязательные условия и требования, которые должны обеспечивать безопасность жизни, здоровья потребителей, окружающей среды, устанавливаются в специальных нормативных документах - стандартах, а в ряде случаев - в отдельных законодательных актах.

Стандарты являются обязательными для исполнения всеми хозяйствующими субъектами, производящими товары или оказывающими услуги (работы), независимо от форм собственности. За нарушение требований стандартов виновные лица несут административную и уголовную ответственность.

Если на какие-либо товары отсутствуют разработанные стандарты, то должны быть приняты незамедлительные меры по их разработке и введению в действие, а реализация таких товаров должна быть приостановлена.

На отдельные товары, которые со временем теряют свои потребительские свойства, а также могут причинить вред потребителю, представлять опасность для его жизни и здоровья, должны быть установлены сроки службы или годности. Это относится прежде всего к продуктам питания, медикаментам, косметическим товарам и др. При этом изготовитель товара обязан принять меры по информированию потребителя как о сроках службы (годности) товара (результата работы), так и о необходимых действиях с товаром по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

Безопасность товара, работы, услуги - это важнейшая составляющая характеристик продукции, позволяющая обеспечивать возможность использовать продукцию, работы, услуги для определенных целей.

Требования безопасности устанавливаются законом непосредственно, а также в порядке, установленном законом, в частности, стандартами.

Под стандартами следует понимать государственные стандарты Российской Федерации, межгосударственные и международные стандарты, применяемые в России.

В случае неисполнения этой обязанности, т.е. изготовления и реализации товара (работы, услуги), не соответствующих требованиям безопасности, в результате чего причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, изготовитель (исполнитель) обязан возместить причиненный вред в соответствии с действующим законодательством.

На изготовителе лежит обязанность обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) при производстве, однако такая обязанность на изготовителе лежит в течение определенного срока. Такие сроки устанавливаются самим изготовителем, который исходя из различных технических характеристик используемых материалов и технологий определяет возможность безопасного использования в рамках таких понятий сроков, как "срок службы" или "срок годности".

Закон предусматривает ряд мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Условно их можно подразделить на две группы:

- 1) мероприятия, направленные на недопущение поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред;
- 2) мероприятия по предотвращению причинения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.

Первая группа мероприятий состоит в том, что государство устанавливает обязательные требования, которым должны соответствовать товары (работы, услуги), реализуемые потребителям. Эти требования содержатся в стандартах и подлежат обязательному соблюдению. Контроль за соблюдением этих требований возлагается на государственные органы, прежде всего, на федеральные органы по стандартизации, метрологии, органы санитарно-эпидемиологического надзора и др. Дополнительным препятствием поступления в продажу небезопасных товаров является государственная система сертификации.

Сертификация - это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. Товары, подлежащие сертификации, не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несет продавец.

Еще одной гарантией обеспечения безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя используемых им товаров (работ, услуг) является и предусмотренная законом обязанность изготовителя в необходимых случаях разработать и указать в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом специальные правила использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации. Продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Однако никакая, даже самая совершенная система сертификации не способна предотвратить поступление в реализацию товаров, которые причиняют либо могут причинить вред жизни и здоровью потребителей. Поэтому законом установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить

производство товаров (работ, услуг), если будет установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары причиняют или могут причинить вред потребителям. Если установить причины причинения вреда не представляется возможным, либо в случаях, когда устранить эти причины невозможно, изготовитель обязан снять товары с производства. Одновременно изготовитель и продавец товара обязаны принять меры к отзыву опасного товара от потребителей. В России уже возникали ситуации, когда производитель был вынужден заявить об отзыве от потребителей того или иного товара. Так, летом 1999 г. компания "Филипс" объявила об отзыве от потребителей ручных смесителей (блендеров), указывая, что их использование может быть сопряжено с риском для потребителей. Эта акция была проведена компанией добровольно.

Если изготовитель в добровольном порядке отказывается исполнять требования закона о снятии товара с производства, то изъятие товара из оборота и отзыв его от потребителей производятся федеральным органом исполнительной власти, на который возложен государственный контроль за соблюдением прав потребителей. Отзыв товаров от потребителей осуществляется за счет изготовителей. Это означает, что убытки, причиненные отзывом товара, изготовитель должен возместить как потребителям, так и продавцам в полном объеме.

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции: осуществляют контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг); направляют 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, но не установлены сроки годности, 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; предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг).

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора и другие федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

Итак, что же означают эти положения? Они означают следующее. Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг) возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации.

Федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации - это центральный орган исполнительной власти Российской Федерации, осуществляющий государственное регулирование и межотраслевую координацию работ по стандартизации, метрологии и сертификации. В настоящее время таким органом является Государственный Комитет РФ по стандартизации и метрологии, действующий на основании постановления Правительства РФ от 7 мая 1999 г. N 498. Его основные задачи:

- 1) формирование и реализация государственной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- 2) обеспечение функционирования систем стандартизации, метрологии и сертификации, их гармонизация (приведение в соответствие) с международными, региональными и зарубежными национальными системами;
- 3) обеспечение единства измерений в стране;
- 4) организация работ по обязательной сертификации продукции;
- 5) осуществление государственного надзора за соблюдением обязательных требований стандартов, правил метрологии и сертификации.

Закон о защите прав потребителей возлагает на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации координацию деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Этот орган ответствен и за организацию и проведение работ по обязательной сертификации товаров (работ, услуг), т.е. Госстандарт России обладает широкими полномочиями в области обеспечения безопасности потребителей. Несмотря на столь широкие полномочия, деятельность органов по сертификации не всегда эффективна. Одной из основных причин является соединение в одном органе функций по разработке стандартов безопасности и качества и функций по контролю соблюдения этих стандартов. В

результате зачастую реального обеспечения безопасности не происходит. Так, в результате проводимых журналом "Спрос" потребительских испытаний электрокипятильников были выявлены нарушения норм безопасности. Впоследствии выяснилось, что Госстандарт разрешил производителям отдельные отступления от требований стандартов, что и явилось причиной пожароопасности кипятильников. Подобные ситуации не единичны. Необходимо изменение концепции контроля качества и безопасности товаров. Существующая система направлена на проверку товаросопроводительной документации (сертификатов, специальных марок и знаков, лицензий и т.п.), в то время как реальное качество товара остается за рамками контроля. Только переход к реальному контролю качества товара и разделение функций принятия стандартов и контроля за их исполнением позволят исключить возникновение подобных ситуаций.

Наряду с обязательной сертификацией подтверждением соответствия товара требованиям по безопасности является принятие декларации о соответствии. В связи с этим применено обобщенное понятие: "обязательное подтверждение соответствия товара требованиям по безопасности", которое включает оба указанных способа.

Обязательному подтверждению соответствия подлежат товары (работы, услуги), на которые Законом РФ или в установленном им порядке (в частности, государственными стандартами) установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя.

Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждены постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997 г. N 1013.

Перечень товаров включает товары следующих групп: товары для детей, продовольственные товары, товары для профилактики и лечения заболеваний, технические средства реабилитации инвалидов, парфюмерно-косметические товары и мыло туалетное, текстильные товары, швейные изделия и головные уборы, пушно-меховые и овчинно-пушные изделия, обувь, строительные материалы, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, товары для досуга и развлечений, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, охотничьи и рыболовные принадлежности, легковые автомобили и мотовелотехника, средства для домашнего содержания животных, а также средства по уходу за растениями, товары бытового назначения для защиты гражданина от опасных (вредных) внешних воздействий.

В перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, входят: ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, химическая чистка и крашение, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, услуги парикмахерских, транспортные услуги, жилищно-коммунальные услуги, туристские и экскурсионные услуги, услуги торговли и общественного питания.

Также закон возлагает на изготовителя, исполнителя, продавца обязанность при обнаружении фактов причинения вреда потребителю или окружающей среде либо фактов, свидетельствующих о возможности причинения такого рода вреда в процессе использования, хранения или транспортировки товара (работы) обязанность принимать определенные меры. Основанием для принятия установленных мер могут быть сообщения потребителей, средств массовой информации, контролирующих и других органов, а также результаты испытаний, проведенных самим изготовителем.

Полученная информация, особенно о потенциальной опасности товара, должна быть тщательно проверена, как правило, путем испытаний. При этом должны быть установлены причина, вызвавшая причинение или возможность причинения вреда (нарушение потребителем правил пользования, хранения, транспортировки, конструктивные, технологические нарушения и т.д.) и возможность ее устранения.

2.6. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами)

Право потребителя на качество товара (работы) не только предполагает передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

Как следует из формулировки закона, установление срока службы - это право, а не обязанность изготовителя. Надо отметить, что многие российские изготовители уже поняли преимущества установления срока службы.

Исходя из интересов безопасности граждан закон устанавливает правило, в соответствии с которым, если товар (работа) по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителей, установление срока службы на эти товары (результаты работ) становится обязательным требованием для изготовителя. Перечень таких товаров должен быть установлен Правительством РФ. Поскольку не ко всякому товару можно применить нормы закона о сроке службы, закон вводит понятие "срок годности". Этот срок в обязательном порядке должен

устанавливаться на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы), перечень которых должен быть установлен Правительством РФ. Продажа товара с истекшим сроком годности или товаров, на которые в нарушение требований законодательства срок годности не установлен, не допускается.

Закон предусматривает право изготовителя (исполнителя), кроме сроков службы или сроков годности, устанавливать на товар гарантийный срок. Этот срок можно определить как период времени, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями, например обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в некоторых случаях и заменить товар на новый.

Установление гарантийного срока и определение его продолжительности являются безусловным правом изготовителя и исходя из принципа свободы договора, закрепленного в ГК РФ, не могут навязываться законодательно. Практика показывает, что большинство фирм, действующих на российском рынке, все же предпочитают эти сроки устанавливать. И подталкивают их к этому законы конкуренции.

Теперь перед изготовителями и продавцами встала сложнейшая задача - заинтересовать потребителя в приобретении именно его товара, выйти победителем в жесткой конкурентной борьбе. Одним из способов привлечь внимание потребителей к товару является гарантия. Развалившаяся с распадом СССР система гарантийного и послегарантийного обслуживания товаров сделала гарантию одним из важнейших критериев потребительского выбора. Поняв это, многие компании пытаются привлечь потребителей длительным сроком гарантии либо повышенными (по сравнению с действующим законодательством и другими фирмами) обязательствами перед потребителями в пределах этого срока.

Рынок диктует свои условия, и наряду с изготовителями в борьбу за потребителей включились и торговые компании, которые пытаются привлечь клиентов, предоставляя им различного рода дополнительные услуги. И здесь гарантийное обслуживание приобрело довольно широкое распространение. Закон предоставляет продавцам право установления дополнительной гарантии. Эта гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, установленного изготовителем. Продавец имеет право установить дополнительную оплату за право пользоваться гарантией и предоставить потребителю возможность приобрести товар с дополнительной гарантией или без нее.

Как правило, товары приобретаются для длительного пользования, и потребителю безразлично, кто и как будет обслуживать товар после окончания гарантийного срока. Охраняя интересы граждан, закон возлагает на изготовителя определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара. В соответствии с требованиями закона изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей в необходимых для ремонта и технического обслуживания объемах и ассортименте в период производства товара, а после снятия его с производства - в течение установленного изготовителем срока службы или на протяжении 10 лет с момента снятия товара с производства, если срок службы не установлен.

Если предприятие - изготовитель товара этих обязанностей не выполняет и потребитель сталкивается с невозможностью отремонтировать товар, у него возникают дополнительные права, например на устранение недостатков за счет изготовителя, а в некоторых ситуациях возникает и право на замену товара.

Таким образом, срок службы товара - это период времени, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы - это предельное время от начала потребления и эксплуатации товара, в течение которого он функционирует с требуемой эффективностью, включая время работы по прямому назначению.

Продолжительность срока службы определяется изготовителем. Если этот срок не установлен, то его продолжительность устанавливается законом в 10 лет. Установление срока службы - это право изготовителя. Однако если товар по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителей, то установление срока службы на эти товары становится обязательным требованием для изготовителя. Продолжительность срока службы определяется изготовителем исходя из видов используемых материалов, технологических возможностей, конструктивных особенностей, способа обработки. Именно поэтому встречаются товары одного вида с разными сроками годности, произведенные разными изготовителями. Изготовитель - специалист в своем деле, он отвечает за свой товар, и никто лучше него не знает, в течение какого времени его товар можно использовать по назначению. Установление срока службы - право, а не обязанность изготовителя. Если изготовитель по каким-то причинам не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то в соответствии с требованиями Закона о защите прав потребителей он несет ответственность за причиненный потребителю вред в течение 10 лет со дня передачи изделия потребителю. Для некоторых изделий закон делает исключение. Если товар (работа) по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителей, то установление срока службы на эти товары (результаты работ) становится

обязательным для изготовителя. Перечень таких товаров должен быть установлен Правительством РФ. Если изготовитель "забыл" установить срок службы на товары, включенные в этот перечень, то он несет ответственность без каких-либо временных рамок, т.е. потребитель может потребовать возмещения даже через 20 или 30 лет после продажи такого товара.

Определяемый законом срок годности - это определяемый изготовителем срок, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению (ст. 472 ГК РФ).

Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителя" требования к продавцу или изготовителю в отношении недостатков, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем. Если продавцом установлены гарантийные сроки в соответствии с п. 7 ст. 5 Закона, требования в отношении недостатков товара, обнаруженных в течение гарантийного срока, предъявляются продавцу.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Если гарантийный срок установлен изготовителем, то продавец вправе установить гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок, установленный изготовителем.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования, установленные ст. 18 Закона о защите прав потребителей, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В российском законодательстве закреплены и действуют в настоящее время следующие правила пользования товарами (работами, услугами):

1) Правила оказания услуг телеграфной связи (утв. постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. N 222);

2) Правила оказания услуг почтовой связи (утв. постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. N 221);

3) Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. N 111);

4) Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте (утв. постановлением Правительства РФ от 6 февраля 2003 г. N 72);

5) Правила оказания услуг автостоянок (утв. постановлением Правительства РФ от 17 ноября 2001 г. N 795);

6) Правила распространения периодических печатных изданий по подписке (утв. постановлением Правительства РФ от 1 ноября 2001 г. N 759);

7) Правила оказания платных образовательных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 5 июля 2001 г. N 505);

8) Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290);

9) Правила оказания платных ветеринарных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 6 августа 1998 г. N 898);

10) Правила оказания услуг телефонной связи (утв. постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г. N 1235);

11) Правила оказания услуг проводного вещания (радиофикации) (утв. постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г. N 1238);

12) Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036);

13) Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025);

14) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490);

15) Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов (утв. постановлением Правительства РФ от 10 февраля 1997 г. N 155);

16) Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 г. N 27);

17) Правила по киноvideообслуживанию населения (утв. постановлением Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. N 1264);

19) Правила предоставления коммунальных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1994 г. N 1099).

Перечисленные и иные правила, разработанные в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания, определяют основные требования к порядку работы предприятий розничной торговли, предприятий, оказывающих различные услуги независимо от ведомственной подчиненности, формы собственности и организационно-правовой формы. Правила распространяются на отношения,

вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

Контроль за соблюдением правил осуществляют различные федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации в пределах своей компетенции.

Тема 3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

3.1. Понятие информации о товаре, работе, услуге

3.2. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации

3.3. Формы и способы доведения информации до потребителя

3.4. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги)

3.1. Понятие информации о товаре, работе, услуге

Согласно ст. 495 ГК РФ при осуществлении покупки либо заказе работ и услуг продавец, исполнитель работ обязаны предоставить покупателю, заказчику необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации. Продавец должен своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация, предоставляемая покупателю, должна обладать необходимой полнотой и достоверностью. Продавец обязан предоставить информацию в таком объеме, чтобы у покупателя сложилось четкое представление о свойствах товара, правилах пользования, хранения и т.п. Под достоверной информацией понимаются сведения о товаре, соответствующие действительности.

Так, согласно ст. 5 Федерального закона от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (в ред. от 22 августа 2004 г.) индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, обязаны предоставлять покупателям или потребителям, а также органам государственного надзора и контроля полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов, материалов и изделий и оказании таких услуг.

Информация о товаре, работе, услугах в обязательном порядке должна содержать: наименование товара; фирменное наименование (наименование) и местонахождение изготовителя товара, местонахождение организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара; обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар; сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; указание на гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара; данные о сроке службы или сроке годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении названных сроков представляют собой опасность для жизни, здоровья или имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению; цену и условия приобретения товара.

В случае если в данном товаре устранялись недостатки или покупаемый товар был в употреблении, такая информация тоже должна предоставляться.

При продаже товаров, подлежащих обязательной сертификации, продавец доводит до сведения покупателя информацию об этом. Если вид деятельности изготовителя подлежит лицензированию, должна предоставляться информация о номере лицензии, сроке ее действия и выдавшем ее органе.

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, обязательным требованиям стандартов. Информация о сертификации предоставляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о ее проведении.

Согласно ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, сведения о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением организмов, модифицированных посредством генной инженерии), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством РФ; цену в рублях 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), адрес (местонахождение), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера); информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг); 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.

Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых при продаже товаров формах обслуживания (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и др.).

Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязательными требованиями стандартов, а если указанными актами они не определены, то должны доводиться способами, принятыми для отдельных видов товаров.

Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, - на государственных языках субъектов РФ и языках народов Российской Федерации. Сообщение информации на иностранном языке без перевода на русский язык расценивается как непредоставление покупателю информации.

Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Потребитель должен знать, кто является продавцом товара, его изготовителем, кто будет выполнять для него работу, оказывать услугу. Нужно это для того, чтобы иметь возможность защитить свои права в случае их нарушения.

Информация об изготовителе представляет собой совокупность сведений о профиле и форме организации его деятельности, наименовании, юридическом адресе, а для торговых предприятий (предприятий бытового и иных видов обслуживания) также о режиме работы.

Предприятия в зависимости от профиля деятельности также должны информировать потребителей о правилах продажи реализуемых ими товаров и о правилах выполнения и оказания услуг.

Виды и формы товарной информации. Информация о товаре, работах и услугах - это сведения о товаре, работах, услугах, предназначенные для потребителей.

Первичными источниками товарной информации и одновременно исполнителями услуг по информированию продавцов и (или) потребителей о продаваемых товарах являются производители. От того, насколько качественны эти информационные услуги, зависят скорость продвижения товаров по каналам распределения, интенсивность сбыта, стимулирование продаж, создание потребительских предпочтений и в конечном счете - жизненный цикл товара. В то же время изготовитель не является единственным источником информации. Производственную информацию может дополнять продавец.

В зависимости от назначения товарную информацию подразделяют на три вида: основополагающую; коммерческую; потребительскую.

Основополагающая информация - основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений. К основополагающей информации относятся вид и наименование товара, его сорт, масса нетто, наименование предприятия-изготовителя, дата выпуска, срок хранения или годности.

Коммерческая информация - сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малоизвестные потребителю. Эта информация содержит данные о предприятиях-посредниках, нормативных документах о качестве товаров, ассортиментных номерах продукции. Примером коммерческой информации является

штриховое кодирование.

Потребительская информация - сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей. Эта информация содержит сведения о наиболее привлекательных потребительских свойствах товаров: пищевой ценности, составе, функциональном назначении, способах использования и эксплуатации, безопасности, надежности и др.

Для доведения сведений до субъектов рыночных отношений применяют многообразные формы товарной информации: словесную, цифровую; изобразительную, символическую, штриховую.

Каждая из указанных форм обладает как преимуществами, так и недостатками.

Словесная информация наиболее доступна для грамотного населения, если она дана на соответствующем языке (например, на русском языке для России или одном из языков субъектов РФ).

К недостаткам словесной информации относится ее громоздкость: для размещения ее требуется значительная площадь на упаковке и (или) товаре. Для ее восприятия (чтения и осмысливания) необходимо время, причем при чрезмерной насыщенности словесной информацией потребитель не может или не хочет тратить много времени на ее осмысливание.

Цифровая информация применяется чаще всего для дополнения словесной и в тех случаях, когда требуется количественная характеристика сведений о товаре (например, порядковые номера продукции, предприятия, масса нетто, объем, длина, даты и сроки). Цифровую информацию отличают лаконичность, четкость и единообразие, однако в ряде случаев она доступна лишь профессионалам и непонятна потребителям (например, ассортиментные номера продукции, порядковые номера предприятий требуют расшифровки).

Изобразительная информация обеспечивает зрительное и эмоциональное восприятие сведений о товарах с помощью художественных и графических изображений непосредственно товара или репродукции с картин, фотографий, открыток или других эстетических объектов (цветов, животных, насекомых и т.п.) либо иных изображений. Основным назначением этой формы информации является создание потребительских предпочтений за счет удовлетворения эстетических потребностей покупателей.

Символическая информация - сведения о товаре, передаваемые с помощью информационных знаков.

3.2. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации

К информации о товаре предъявляют следующие основные требования:

1) достоверность информации. Это истинность и объективность сведений о товаре, работах, услугах. Она предполагает отсутствие дезинформации и субъективизма в сведениях, относящихся к товару, вводящих пользователей информации в заблуждение. Наиболее часто встречается недостоверная информация о поддельных товарах. Недостоверность информации в большинстве случаев может быть квалифицирована как информационная фальсификация. Недостоверная информация может быть вызвана недостаточными профессиональными знаниями субъектов, ее представляющих, или нечеткими требованиями к определенным сведениям.

Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным. Таким образом, если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной, информации, и для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают правовые последствия;

2) доступность информации. Это требование определяется принципом информационной открытости сведений о товаре для всех пользователей. В свою очередь общее требование доступности информации можно подразделить на ряд частных, характеризующихся определенными критериями. Так, языковая доступность информации означает, что информация должна быть на государственном языке или языке преобладающей части потребителей, для которых этот товар предназначен. В Законе о защите прав потребителей указывается, что сведения о товаре должны быть на русском языке.

Оперативность информации о работах, товарах, услугах - требование, закрепляющее право потребителя на необходимую информацию и обязанность изготовителя или продавца предоставлять ее по первому требованию. Оперативность регламентируется Законом о защите прав потребителей.

Ясность и понятность информации - требование к информации, предполагающее использование общепринятых понятий, терминов, определения которых приводятся в терминологических стандартных словарях и справочниках, или эти термины и понятия относятся к общепринятым, поэтому не требуют определений и пояснений. К общепринятым понятиям следует отнести наименования известных потребительских товаров (хлеб, овощи, плоды, масло сливочное, сыр сычужный, маргарин и т.п.). Однако не все наименования товаров, особенно новых или марочных, могут быть понятны покупателю (например, маргарин "Солнечный" или масло бутербродное), что требует поясняющей информации в устной или письменной форме (например, устной консультации продавца, аннотации или разъясняющего текста на маркировке);

3) достаточность информации. Это требование, представляющее собой наиболее полную информационную насыщенность, что исключает предоставление как неполной, так и излишней информации.

Неполная информация - это отсутствие определенных сведений о товаре. Зачастую неполнота информации обуславливает ее недостоверность. Например, на российском потребительском рынке очень часто встречаются товары, произведенные совместными предприятиями в России или странах ближнего зарубежья, без указания страны происхождения или наименования изготовителя. Эта неполная информация одновременно является и недостоверной, а товары, выдаваемые за изделия из стран дальнего зарубежья, фальсифицированными.

Излишняя информация - это предоставление сведений, дублирующих основную информацию без особой необходимости или не представляющих интереса для ее пользователей. Избыток информации также вреден, т.к. в современных условиях информационных перегрузок бесполезные сведения о товаре могут вызвать раздражение потребителя и побудить к отказу от покупки.

3.3. Формы и способы доведения информации до потребителя

В соответствии с п. 1 ст. 8 Закона 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).

В статье 10 Закона определен объем обязательной информации, которую изготовитель (продавец, исполнитель) обязан довести до потребителя. При этом Закон о защите прав потребителей не устанавливает конкретных способов, которыми указанная информация должна доводиться до потребителя, а ограничивается лишь перечислением возможных способов ее доведения.

Перечень информации о товаре (работе, услуге) и способы ее доведения могут определяться законами, а также иными правовыми актами (указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ). В частности, перечень и способы доведения информации до потребителя в отдельных случаях определяются правилами продажи отдельных видов товаров, правилами бытового и иных видов обслуживания потребителей (правилами выполнения отдельных видов работ и правилами оказания отдельных видов услуг), утверждаемыми Правительством РФ.

В тех случаях, когда указанными выше документами способ доведения информации до потребителя не определен, предусмотренная ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация должна доводиться до потребителя способами, обычно применяемыми в розничной торговле, в наглядной и доступной форме.

Информация о товарах, работах, услугах доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров предоставляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Указанные средства доведения информации до потребителя различаются соотношением основополагающей, коммерческой и потребительской информации. Общим для них является наличие основополагающей информации.

Маркировка - это текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и (или) товар, а также другие вспомогательные средства, предназначенные для идентификации товара или отдельных его свойств, доведения до потребителя информации об изготовителях (исполнителях) количественных и качественных характеристиках товара.

Основные функции маркировки - информационная; идентифицирующая, мотивационная, эмоциональная.

Информационная функция маркировки, будучи одним из средств товарной информации, является основной. Информация на маркировке дублирует тот же вид информации в товаросопроводительных документах. Несовпадение данных основополагающей информации может быть следствием фальсификации товаров.

Необходимость такого дублирования обусловлена общностью идентифицирующей функции маркировки и товаросопроводительной документации. Однако в отличие от товаросопроводительной документации маркировка предназначена для всех субъектов коммерческой деятельности, а для основной массы потребителей является практически единственным доступным средством товарной информации. Поэтому в маркировке удельный вес коммерческой информации значительно меньше.

Идентифицирующая функция маркировки чрезвычайно важна, т.к. обеспечивает прослеживаемость товарных партий на всех этапах товародвижения.

Эмоциональная и мотивационная функции маркировки взаимосвязаны. Красочно оформленная маркировка, поясняющие тексты, применение общепринятых символов вызывают у потребителя

положительные эмоции и служат важной мотивацией для принятия решения о покупке товара.

В зависимости от места нанесения различают маркировку производственную и торговую (см. ниже).

Маркировка должна соответствовать требованиям стандартов, других нормативных документов. Требования к производственной маркировке устанавливаются в основном стандартами на маркировку и упаковку, а также общетехническими условиями стандартов на продукцию. Требования к торговой маркировке в меньшей степени разработаны, чем к производственной. Отдельные требования к торговой маркировке устанавливаются правилами продажи отдельных групп продовольственных и непродовольственных товаров, а также региональными правилами розничной торговли. К маркировке предъявляются общие требования для товаров, работ, услуг информации. Кроме того, для маркировки как для средства доведения информации до покупателей предъявляются специфические для маркировки требования: четкость текста и иллюстраций; наглядность; однозначность текста, его соответствие потребительским свойствам товара; достоверность (приведенные на маркировке сведения не должны вводить получателя и потребителя в заблуждение относительно количества, качества, изготовителя, страны происхождения); использование для маркировки несмываемых красителей, разрешенных для применения органами Госкомсанэпиднадзора.

Производственная маркировка - текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные изготовителем (исполнителем) на товар и (или) упаковку и (или) другие носители информации.

Носителями производственной маркировки могут быть:

1) этикетки - наносятся типографским или иным способом на товар или упаковку. Кроме того, они могут быть самостоятельным носителем информации, который приклеивается или прикладывается к товару. Например, большинство упакованных в производственных условиях продовольственных товаров имеют на упаковке этикетку, на которую текст, рисунки и другая информация нанесены типографским способом. Этикетирование консервных банок осуществляется путем приклеивания бумажной этикетки или нанесения ее литографским способом. Иногда этикетку наносят непосредственно на товар (например, так производят маркировку на донышке посуды, на электробытовых товарах).

Этикетки отличаются значительной информационной емкостью. Кроме текста, они часто содержат изображения, символы. Из всех носителей маркировки этикетка содержит наиболее обширные по количеству характеризующих признаков сведения. Маркировка на этикетках может содержать пояснительные тексты;

2) кольеретки - разновидность этикеток, имеют особую форму, наклеиваются на горлышко бутылок. Кольеретки не несут большой информационной нагрузки, в основном их назначение - эстетическое оформление бутылок. Применяются для бутылок с алкогольными, безалкогольными напитками и пивом вместе с основной этикеткой, самостоятельного значения не имеют. На кольеретке могут быть указаны наименование напитка, изготовитель, год изготовления или информационные знаки. Иногда на кольеретках вообще отсутствует информация;

3) вкладыши - это разновидность этикеток, отличаются от них направленностью товарной информации, предназначены для сообщения кратких сведений о наименовании товара, изготовителе (содержат наименование организации, номер смены). Иногда вкладыши могут содержать краткую характеристику потребительских свойств товара, в первую очередь - функционального назначения. Тогда вкладыш приобретает дополнительные функции - рекламного листка или проспекта, но в отличие от них рекламная функция вкладыша не является основной, а реализуется через характеристику товара. Такие вкладыши часто встречаются в упаковке различных косметических средств. Наиболее часто применяют вкладыши для кондитерских изделий: конфет, печенья, пряников в коробках; для парфюмерно-косметических и лекарственных средств; товаров бытовой химии;

4) бирки - носители маркировки, которые приклеиваются, прикладываются или подвешиваются к товару. Для них характерны меньшая информационная емкость, ограниченный перечень сведений, отсутствие рисунков.

Бирки отличаются от ярлыков меньшей информативностью. Они могут быть очень лаконичными, указывая только наименование либо фабричную марку, либо только название фирмы-изготовителя;

5) ярлыки - это носители информации, содержащие наименование товара, фирмы изготовителя, его адрес, сорт, цену, дату выпуска, а также ряд идентифицирующих данных, таких как артикул изделия, номер модели, размер, дата выпуска. Ярлык может содержать фирменный и товарный знаки, другие необходимые условные обозначения;

6) контрольные ленты - это носители краткой дублирующей товарной информации, выполняемой на небольшой ленте и предназначенной для контроля или восстановления сведений о товаре в случае утраты этикетки, бирки или ярлыка. Они могут применяться в дополнение, реже - взамен других носителей информации. Особенностью контрольных лент является преобладание цифровой или символической информации, цель которой - указание артикула изделий, номера модели, размера, сорта, иногда артикула тканей, эксплуатационных знаков и др. Контрольные ленты наиболее часто применяются для одежно-обувных товаров, причем у обуви сведения контрольной ленты чаще наносятся на подкладку или внутреннюю часть;

7) клейма и штампы - носители информации, предназначенные для нанесения

идентифицирующих условных обозначений на товары, упаковку, этикетки с помощью специальных приспособлений установленной формы. В зависимости от места нанесения различают клейма и штампы производственные и торговые; от назначения - ветеринарные, товароведные, карантинные и прочие; от формы - овальные, прямоугольные, квадратные, треугольные, ромбовидные. Клеймение и штампование как способы маркирования применяются для отдельных продовольственных и непродовольственных товаров. Для мяса и мясопродуктов, включая субпродукты и жир-сырец, ветеринарное клеймение является обязательным. Клеймят мясные туши убойных животных и тушки птицы. Штампы могут быть нанесены на донышко металлических консервных банок и металлические крышки стеклянных банок, упаковки из полимерных и комбинированных материалов для соков, напитков, вина, молока и других продуктов. Существует несколько способов клеймения и штампования товаров и упаковок: нанесение клейма или штампа несмываемой краской, разрешенной органами Минздрава РФ; выжигание электроклея; выдавливание штампов; вдавливание пластмассовых или казеиновых цифр, букв в продукт.

Наиболее распространенный способ, применяемый для большинства товаров, - нанесение клейма или штампа несмываемой краской. Электроклея выжигают в основном на тушках птиц;

8) рельефная маркировка в виде выдавленных букв, цифр, иных условных обозначений встречается на металлических консервных банках, реже на крышках стеклянных банок. Кроме того, этим способом маркируют двигатели автомобилей, а также некоторые товары сложотехнического назначения. Рельефная маркировка встречается и на стеклянной упаковке (бутылки, банки), иногда на стеклянной посуде (например, на донышке граненых стаканов). Вдавливание пластмассовых или казеиновых цифр применяется для маркировки сыров.

К клеймам и штампам предъявляют следующие требования: четкость оттисков клейм; сохраняемость независимо от внешних воздействий; безопасность применяемых способов клеймения и штампования; сохранение товарного вида продуктов и изделий, на которые наносят клейма и штампы; соблюдение установленных правил клеймения и штампования.

Торговая маркировка - текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные изготовителем на товарные (или) кассовые чеки, упаковки и (или) товар.

Носителями торговой маркировки служат ценники, товарные и кассовые чеки. В отличие от производственной торговая маркировка наносится не на товар, а на указанные носители или эксплуатационные документы.

Другое отличие торговой маркировки от производственной заключается в том, что ее идентифицирующая функция в большей степени связана с указанием данных о продавце, в меньшей - с информацией о товаре. Это обусловлено особенностями носителей торговой маркировки: небольшими размерами, заполнением для каждого товара или покупки, большими затратами ручного труда на маркирование, ограниченными техническими возможностями нанесения информационных данных. Благодаря идентифицирующей функции торговая маркировка служит основанием для предъявления претензий продавцу в случае выявления дефектов товаров и нанесения ущерба потребителю.

Требования, предъявляемые к содержанию торговой маркировки, регламентируются рядом нормативных актов.

Кассовые чеки и ценники как носители торговой информации обязательны при реализации всех товаров в организациях розничной и мелкорозничной торговли.

Товарные чеки применяются только при продаже непродовольственных товаров, причем правилами установлен обязательный порядок выдачи вместе с погашенным кассовым чеком и товарного чека с обозначением номера (названия) магазина, даты покупки, артикула, сорта, цены только при покупке радио- и электробытовых товаров. При продаже тканей, одежды и обуви покупателю вместе с товаром в обязательном порядке выдаются кассовый и товарный чеки с обозначением реквизитов предприятия, даты покупки, цены.

3.4. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги)

Закон о защите прав потребителей в ст. 12 предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), определяя, что в случае, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Также в данной норме Закона говорится о том, что продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность за

недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В частности, в данном случае продавец по своему выбору должен требовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 5) возврата уплаченной за товар денежной суммы и отказа от исполнения договора купли-продажи;
- 6) полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества;
- 7) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- 8) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- 9) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- 10) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В случае причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в полном объеме.

Кроме гражданско-правовой ответственности, продавец, изготовитель в соответствии с ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ (с изм. и доп. от 9 мая 2005 г.) несет административную ответственность в виде административного штрафа. Штраф накладывается на должностных лиц в размере от 5 до 10 минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от 50 до 100 минимальных размеров оплаты труда. Данный вид ответственности наступает за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.

Рассматриваемое правонарушение выражается в нарушении права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге); об изготовителе; о режиме их работы, а также - в несоблюдении изготовителем (исполнителем, продавцом) обязанностей по своевременному предоставлению потребителю необходимой и достоверной информации.

Правонарушение с субъективной стороны характеризуется виной: должностное лицо знает, осознает, что нарушает права потребителя, но при этом не предоставляет необходимую и достоверную информацию о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе, о режиме работы; включает в договор условия, не предусмотренные законом; не предоставляет потребителю льгот и преимуществ. Формы вины не влияют на санкцию.

Субъектами правонарушения выступают должностные лица, юридические лица, осуществляющие торговлю и услуги.

Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров

4.1. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара

4.2. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя

4.3. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества

4.1. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом

покупной цены;

5) расторжения договора купли-продажи; причем потребитель обязан возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ "О защите прав потребителей", для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Указанные выше требования предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним.

Потребитель также вправе предъявить перечисленные требования изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя на основании договора с ним.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

В случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества, на который установлен срок годности, продавец обязан произвести замену этого товара на товар надлежащего качества или возвратить потребителю уплаченную им сумму, если недостатки товара обнаружены в пределах срока годности.

Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а 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 организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны удовлетворить требования потребителя, если они не докажут, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в местонахождении потребителя доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Потребитель вправе предъявить установленные ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем в соответствии со ст. 5 Закона.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи их потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение не более двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и пр.) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ

исходя из климатических условий местонахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или в сборке, - со дня его установки (подключения) или сборки. Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

В отношении недвижимого имущества гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента государственной регистрации договора купли-продажи недвижимого имущества.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара, установленным стандартами.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

Указанные сроки доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей. В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока, установленного на товар изготовителем, или по истечении сроков. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы товара или в течение 10 лет со дня передачи товара, если срок службы товара не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня предъявления потребителем такого требования, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования.

Когда гарантийный срок или срок годности не установлен, предусмотрены единые для любого товара иные сроки, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Как должен определяться разумный срок, юридические последствия его нарушения, законодательством не раскрыто. Практически можно считать, что срок обнаружения недостатков товара, дающий право потребителю предъявить соответствующие требования, равен двум годам. Поскольку при установлении гарантийного срока или срока годности недостатки должны быть обнаружены в пределах этих сроков, изготовителю и продавцу целесообразно их устанавливать. Более того, установление изготовителем срока годности на определенные товары является обязательным согласно законодательству, а неисполнение этой обязанности влечет неблагоприятные последствия.

Согласно п. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 18 Закона, как продавцу, так и изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Такое решение о бремене доказывания полностью соответствует п. 1 ст. 476 ГК РФ, предусматривающему случай, когда гарантийный срок не установлен. Следует отметить, что хотя договор, о котором идет речь, - это договор розничной купли-продажи между продавцом и потребителем, установленный в нем гарантийный срок может быть сроком продавца или изготовителя. Поэтому ответственность за недостатки возложена и на изготовителя. Вместе с тем п. 5 ст. 477 ГК РФ устанавливает ответственность лишь продавца, что определяется принадлежностью этой нормы к общим положениям о купле-продаже.

Однако если в договоре указан гарантийный срок изготовителя, продавец, удовлетворивший обоснованные требования потребителя, вправе предъявить регрессные требования изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли по вине последнего. Если же в договоре указан гарантийный срок продавца продолжительностью менее двух лет, но более длительный, чем гарантийный срок, установленный изготовителем, ответственность последнего перед продавцом должна наступать, если недостатки обнаружены в пределах установленного изготовителем гарантийного срока.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование

может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю в случае если срок службы не установлен. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом). Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, в течение 20 дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в семидневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона о защите прав потребителей, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

От этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда, в том числе на абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники, производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение гарантийного срока, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте.

В случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона о защите прав потребителей, за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Исключение составляют также случаи реализации товара ненадлежащего качества через розничные комиссионные торговые предприятия.

Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям розничными комиссионными торговыми предприятиями независимо от форм собственности, а также другими продавцами при условии, что эти товары были приняты ими от граждан по договору комиссии (ст. 990-1004 ГК РФ).

4.2. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя

Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность продавца за просрочку

выполнения требований потребителя (ст. 23). Согласно действующим правилам неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23, взыскивается за каждый день просрочки установленных ст. 20-22 Закона сроков выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, замене товара с недостатками, о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования впредь до выполнения соответствующего требования потребителя без ограничения какой-либо суммой.

В случае если продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, одновременно нарушили сроки устранения недостатков (замены) и не предоставили по требованию потребителя на время устранения недостатков (замены) аналогичный товар или задержали его предоставление, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

На практике в связи с применением этого вида ответственности продавца нередко возникают некоторые проблемы. Так, ст. 21 Закона о защите прав потребителей, устанавливает ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Во-первых, Закон устанавливает неустойку только за просрочку исполнения требований потребителя о замене или ремонте товара. При этом не установлены ни сроки, ни ответственность за отказ расторгнуть договор или уменьшить покупную цену. Суды, действуя по аналогии, взыскивают неустойку и в этих случаях. В этой связи возникает вопрос о том, исходя из какой цены необходимо исчислять неустойку, и решается он каждый раз по-разному.

Существуют три различных подхода к проблеме:

1) взыскание неустойки исходя из цены товара на момент приобретения;
2) взыскание неустойки исходя из его цены на момент обращения в суд (либо подачи заявления в магазин);

3) взыскание неустойки исходя из цены на момент вынесения судом решения. Последний подход представляется наиболее правильным, поскольку неустойка, установленная в законе, призвана прежде всего наказать продавца (или изготовителя), нарушающего права потребителей, и предотвратить подобные нарушения в дальнейшем. Если исходить из цены покупки, то сумма бывает настолько ничтожна, что не отвечает целям неустойки. Если же исходить из цены, действующей на момент подачи заявления, то издержки судебной системы (в частности, длительное рассмотрение дела) ложатся на потребителя.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона.

В случае если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных ст. 18, 20-22, то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

Говоря о неустойке, следует отметить, что размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п. 5 ст. 28, ст. 30, 31 Закона о защите прав потребителей, а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), исполнителя на день вынесения решения, поскольку продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), исполнитель не выполнили возложенную на них п. 5 ст. 13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

Учитывая, что Закон о защите прав потребителей не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика.

4.3. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества

Согласно гражданскому законодательству (ст. 502 ГК РФ и ст. 25 Закона о защите прав потребителей) потребителю предоставлено право обменять в течение 14 дней с момента передачи недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен. Потребитель вправе осуществить это, если указанный товар не подошел по

форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.

Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством РФ.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу.

Подчеркнем, что это право действует именно 14 дней, а не 7 или 3, как иногда пишут продавцы в гарантийных талонах или договорах купли-продажи.

Требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара).

Перед тем как воспользоваться данным правом, необходимо учесть, что есть перечень товаров, которые не подлежат обмену.

В настоящее время такой перечень утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита (фасона, расцветки или комплектации)".

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации:

1) 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);

2) предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

3) парфюмерно-косметические товары;

4) текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа ленты, тесьма, кружева и др.); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, отпускаемые на метраж;

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

6) изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

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

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

11) 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);

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

13) животные и растения;

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

Представленный перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.

Законодательством не предусмотрено возмещения каких-либо издержек продавцу товара в

связи с реализацией покупателем данного права. При отсутствии необходимого для обмена товара надлежащего качества потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на день предъявления требования потребителя, в случае понижения цены - на день покупки его потребителем.

При расторжении договора купли-продажи, или при возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или при удовлетворении требования потребителя об уменьшении покупной цены расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из цены товара на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи, или о возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или об уменьшении покупной цены, а в случае снижения цены товара - исходя из цены товара на день его покупки.

Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли-продажи возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

5.1. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг

5.2. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги

5.3. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

5.4. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге

5.5. Смета на выполнение работы (услуги). Порядок оплаты выполненной работы (услуги)

5.1. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг

Статья 26 Закона о защите прав потребителей предусматривает обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг. Соответствующая обязанность возложена на исполнителя, занимающего доминирующее положение на рынке. Понятия географического рынка и доминирующего положения на нем хозяйствующего субъекта содержатся в законодательстве о конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках. Несмотря на то что договор на выполнение работ и оказание услуг в соответствии с Законом обязан заключить лишь исполнитель, занимающий доминирующее положение на рынке, судебная практика, рассматривая споры о понуждении исполнителя заключить договор с потребителем, исходит из того, что любой исполнитель (а не только занимающий доминирующее положение) обязан заключить договор на выполнение работ и оказание услуг.

По данному вопросу позиция судебной практики полностью отражает сущность публичных договоров. Публичный договор - это договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по выполнению каких-либо действий, которые такая организация должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится. Такая организация не должна оказывать предпочтения одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, если это не предусмотрено специальным нормативным актом.

Отказаться от заключения договора организация не может, за исключением случая, если докажет, что выполнение работы (оказание услуги), необходимой потребителю, выходит за рамки ее уставной деятельности или производственных возможностей.

Договор на выполнение работ и оказание услуг - это соглашение, в соответствии с которым выполняющий работы или оказывающий услуги обязуется перед заказчиком выполнить работы или оказать услуги для личного, не связанного с предпринимательством, удовлетворения потребностей заказчика.

Два основных признака позволяют относить заключаемый договор к публичному. Первый

касается правового статуса организации, обязанной заключить договор. Ею может быть только коммерческая организация, особенности которой определены в ст. 50 ГК (см. [комментарий](#) к ней). Второй признак касается характера деятельности, осуществляемой коммерческой организацией. Эта деятельность связана с выполнением обязанности по продаже товаров, выполнению работ и указанию услуг в отношении каждого, кто обратится к коммерческой организации, т.е. деятельность должна быть публичной. Именно этот признак дал название договору, хотя по своему содержанию он является гражданско-правовым, регулируемым частным правом.

Заключение публичного договора подчиняется специальным правилам:

1) коммерческая организация не вправе отказаться от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю товары, услуги, выполнить работу. Пленумы ВС РФ и ВАС РФ, ориентируя суды, указали, что в случае предъявления иска о понуждении заключить публичный договор бремя доказывания отсутствия возможности передать потребителю товары, выполнить соответствующие работы, предоставить услуги возложено на коммерческую организацию (п. 55 постановления Пленумов ВС РФ и ВАС РФ N 6/8);

2) цена товаров, а также иные условия публичного договора должны быть одинаковы для всех потребителей. В исключение из этого правила законом, иными правовыми актами для отдельных потребителей могут устанавливаться льготы. Например, Указом Президента РФ от 5 мая 1992 г. N 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей" многодетным семьям предоставляются скидки в оплате коммунальных услуг не ниже 30%;

3) условия публичного договора, не соответствующие вышеперечисленным требованиям, ничтожны;

4) коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в заключении публичного договора. Изъятия могут быть предусмотрены законом, иным правовым актом для отдельных категорий потребителей. Например, Законом "О ветеранах" инвалидам Отечественной войны предоставлено преимущественное право на установку телефонного аппарата;

5) публичный договор заключается в порядке и в сроки, предусмотренные ст. 445 ГК, если законом или соглашением сторон не определены иные порядок и сроки его заключения;

6) срок выполнения работы (оказания услуги) - одно из существенных условий договора.

Срок выполнения работы (оказания услуги) в соответствии со ст. 28 Закона о защите прав потребителей может определяться либо правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг), либо договором. В договоре могут предусматриваться сроки выполнения работ (оказания услуг) в следующих случаях: если правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) они не предусмотрены; если стороны оговаривают срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

По желанию потребителя заказ может быть выполнен в срочном порядке. За срочность выполнения работы (услуги) взимается надбавка к цене. В этом случае срок исполнения заказа исчисляется с момента (часа) приема заказа, указанного в договоре.

Пункт 2 ст. 28 Закона о защите прав потребителей устанавливает порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Срок исполнения работы (оказания услуги) может определяться календарной датой, к которой работа (услуга) должна быть выполнена (оказана) (например, срок исполнения - 3 декабря 1995 г.), либо периодом времени, в течение которого с момента заключения договора работа (услуга) должна быть выполнена (оказана) (например, в течение двух месяцев). Иногда срок выполнения работы (оказания услуги) исчисляется не со дня заключения договора, а со дня, когда одна из сторон совершит действие, предусмотренное договором (например, заказчик передаст исполнителю материалы для строительства дома и т.д.). В договоре может указываться дата, когда исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги). В частности, в соответствии с типовыми договорами на строительство жилого или нежилого помещения и ремонт жилого помещения в договоре должны предусматриваться даты начала и окончания выполнения этих работ.

В тех случаях, когда работа или услуга выполняются (оказываются) по частям в течение срока действия договора (например, при доставке периодической печати, абонементам обслуживании телевизоров и т.д.), наряду с общим сроком исполнения работ или оказания услуг по договору должны предусматриваться и частные сроки (периоды) выполнения конкретных видов работ (услуг) (например, проведение профилактических работ), которые призваны конкретизировать обязанности исполнителя, придать им большую четкость и определенность.

Изменение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг) согласовывается исполнителем и потребителем. Новые согласованные сроки выполнения работ (оказания услуг) указываются в договоре.

Правилами о выполнении отдельных видов работ (услуг) могут определяться порядок изменения сроков начала и окончания работ или запрещаться изменение сроков. Так, по договору подряда на ремонт жилого помещения о необходимости изменения указанных сроков сторона обязана сообщить другой стороне не позднее чем за 48 ч. до наступления срока.

Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания, утвержденные Правительством РФ, предусматривают, что при приеме предварительного заказа на обслуживание

предприятие должно гарантировать его выполнение в сроки, установленные договором. В случае невозможности выполнения заказа по независящим от него причинам предприятие обязано обеспечить выполнение этого мероприятия в другом предприятии общественного питания без ущемления интересов потребителя, поставив его в известность об этом не менее чем за семь дней. Течение срока исполнения работы (услуги) начинается на следующий день после календарной даты приема заказа. Сроки окончания выполнения работы (оказания услуги) исчисляются по правилам.

При необоснованном отказе или уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора потребитель вправе предъявить в суд иск о понуждении коммерческой организации заключить договор. Потребитель также вправе передать на рассмотрение суда разногласия по отдельным условиям публичного договора независимо от согласия на это коммерческой организации (см. ст. 445, 446 ГК РФ и п. 55 постановления Пленумов ВС РФ и ВАС РФ N 6/8).

Практика исходит из того, что с иском о понуждении заключить публичный договор обратиться в суд вправе только контрагент коммерческой организации. Такое право этой организации по отношению к контрагенту не предоставлено (см. п. 2 Обзора практики разрешения споров, связанных с заключением, изменением и расторжением договоров. Вестник ВАС РФ. 1997. N 7. С. 103).

Правительство РФ вправе издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров. Правила могут быть изданы в форме типовых договоров, положений. Так, Закон о защите прав потребителей предусматривал издание правил, ряд из которых был принят до введения в действие ч. 1 ГК РФ.

Кроме того, при заключении публичных договоров отдельных видов, предусмотренных ч. 2 ГК РФ, стороны руководствуются правилами, установленными ГК РФ.

Условия публичного договора должны соответствовать утвержденным Правительством РФ типовым договорам (положениям) или иным правилам, обязательным для сторон публичного договора.

5.2. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги

В соответствии со ст. 4 Закона о защите прав потребителей не только продавец должен передать покупателю качественный товар, но и исполнитель обязан выполнить работу или оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Качество услуги - это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Показателем качества услуги является количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество. Уровень качества услуги определяет относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

Условия договора на выполнение услуги (работы) определяют не только ее качество, но и срок выполнения услуги (работы).

Одно из его существенных условий - срок выполнения работы (оказания услуг). Он устанавливается в соответствии со ст. 27 Закона о защите прав потребителей и может определяться Правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором.

Срок выполнения работы или оказания услуги может определяться датой или периодом. Если работа (услуга) выполняется по частям в течение срока действия договора (например, техническое обслуживание, доставка газет, журналов), то наряду с общим сроком устанавливаются частные сроки выполнения работ или оказания услуг (п. 3 ст. 27).

При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), в случае, если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) или осуществляет выполнение работы (оказание услуги) настолько медленно, что выполнение работы (оказание услуги) к назначенному сроку становится невозможным, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу) (п. 4 ст. 28).

При расторжении договора исполнитель обязан вернуть потребителю аванс, если он был внесен.

Если исполнитель нарушает сроки начала и окончания выполнения работ или оказания услуг, "исполнитель уплачивает за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги)" (п. 5 ст. 28).

Сумма взысканной потребителем неустойки не должна превышать стоимость работы (услуги) или общую стоимость заказа, если стоимость отдельного вида работы (услуги) не определялась договором.

Исполнитель освобождается от уплаты неустойки, если докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя (п. 6 ст. 28).

Закон о защите прав потребителей (п. 1 ст. 29) определяет правовые последствия в случае ненадлежащего качества выполненных работ или оказанных услуг.

В соответствии с этой статьей потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе имеет право требовать от исполнителей:

- 1) безвозмездного устранения недостатков;
- 2) соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы (услуги);
- 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- 4) возмещения понесенных потребителем расходов на исправление недостатков своими силами или третьим лицом.

Правовые последствия обнаружения в выполненной работе (оказанной услуге) недостатков имеют большое сходство с правовыми последствиями продажи товаров с недостатками. Такие из них, как безвозмездное устранение недостатков, уменьшение вознаграждения, возмещение расходов потребителя по устранению недостатков своими силами или третьим лицом, являются для них общими. В то же время имеются и различия, которые обусловлены спецификой договора на выполнение работ (оказание услуг).

Со спецификой выполнения работ связано и другое правомочие потребителя - право требовать изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества. Это право потребителю предоставляется в том случае, если потребитель заказывает исполнителю изготовление новой вещи, а не выполнение работ восстановительного характера (ремонт, стирку, уборку квартиры и т.д.). Так, если потребитель заказал пошив двубортного пальто, а ему сшили однобортное, он вправе требовать сшить другое пальто, которое соответствовало бы его заказу. При этом если пальто сшито из материала заказчика или из материала исполнителя, но на момент предъявления требования такого материала у исполнителя уже нет, то исполнитель должен сшить пальто из материала, который по качеству соответствовал бы материалу заказчика или тому, из которого было сшито пальто.

Помимо указанных правовых последствий, потребителю предоставляется право расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Однако этим правом потребитель может воспользоваться в одном из следующих случаев:

- 1) если недостатки не были устранены исполнителем в установленный срок;
- 2) если в выполненной работе (услуге) обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора.

Все требования потребитель может предъявить к исполнителю как в случае обнаружения недостатков в ходе выполнения работы (услуги) и при ее принятии, так и после принятия работы (услуги). По смыслу п. 2 ст. 30 Закона о защите прав потребителей после принятия работы потребитель может предъявить требования, вытекающие из выполнения работ с недостатками, только по поводу скрытых недостатков работы. Следовательно, потребитель должен быть внимательным при принятии работы от исполнителя, а по возможности - и в ходе выполнения.

Закон не предусматривает оснований, по которым исполнитель освобождается от выполнения требований потребителей, т.е. в отношении его будут действовать общие положения ст. 11 Закона о защите прав потребителей. В соответствии с положениями рассматриваемого Закона исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошли вследствие непреодолимой силы. Из этого следует, что исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя по поводу недостатков выполненной работы (оказанной услуги), если не докажет, что они возникли вследствие непреодолимой силы.

Удовлетворение требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от уплаты неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель имеет право расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не будут устранены исполнителем в установленный договором срок.

В соответствии со ст. 30 Закона о защите прав потребителей определяются сроки устранения недостатков выполненной работы или оказанной услуги: в разумный срок, назначенный потребителем. Этот срок указывается в договоре или ином документе, подписанном сторонами.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя, связанных с выполнением работы или оказанием услуги, указаны в ст. 31 Закона. В соответствии со ст. 35 исполнитель может использовать для работы материал потребителя. В таком случае исполнитель отвечает за сохранность материала и правильность его использования.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) потребителя исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества; при отсутствии такого - возместить потребителю двукратную стоимость утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем (п. 1 ст. 35).

5.3. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

Своевременным считается выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный в соответствии со ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

К нарушениям срока выполнения работы (оказания услуги) ст. 29 Закона относит:

1) просрочку исполнителем начала выполнения работы (оказания услуги), если срок, когда он должен был приступить к их выполнению, определен Правилами о выполнении отдельных видов работ (оказания услуг) или условиями договора. Просрочка исполнителем начала выполнения работ (оказания услуг) влечет последствия, предусмотренные п. 1 ст. 29 Закона, а также имущественную ответственность исполнителя в том случае, если просрочка настолько велика, что окончание выполнения работы (оказания услуги) к сроку явно невозможно;

2) выполнение исполнителем работы (оказания услуги) настолько медленное, что это дает основание говорить о невозможности ее окончания (оказания) в установленный срок;

3) задержку срока окончания выполнения работы (оказания услуги) по сравнению со сроком, установленным в соответствии со ст. 28 Закона "О защите прав потребителей".

Если исполнителем допущены указанные нарушения, потребитель вправе по своему выбору:

1) назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и (или) выполнить работу (услугу). Этот срок указывается в договоре. Если исполнитель нарушит и этот срок более чем на месяц, потребитель вправе предъявить иное требование из тех, о которых пойдет речь ниже;

2) поручить выполнение работы (оказание услуги) другому лицу (например, сшить платье или отремонтировать обувь в другой мастерской), а свои затраты на это взыскать с исполнителя, нарушившего срок выполнения работы (оказания услуги). Разумеется, затраты должны быть документально подтверждены, например квитанцией, договором или другим документом;

3) когда вознаграждение, причитающееся исполнителю, уже выплачено, то затраты на выполнение работы (услуги) другим лицом засчитываются в вознаграждение. Если размер выплаченного исполнителю вознаграждения меньше, чем размер расходов потребителя на выполнение работы другим лицом, то с исполнителя взыскивается сумма расходов потребителя, превышающая вознаграждение, полученное исполнителем;

4) требовать уменьшения вознаграждения за работу (услугу). Закон не устанавливает порядка определения уменьшения вознаграждения за работу (услугу). Следовательно, вопрос должен решаться по соглашению сторон, а при недостижении соглашения - судом по иску заинтересованной стороны.

В случае просрочки выполнения срочного заказа надбавка за срочность не взимается, а если она уже была уплачена потребителем, то возвращается ему исполнителем;

5) расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. Об отказе от договора потребитель должен уведомить исполнителя в письменной или устной форме. После уведомления исполнитель обязан приостановить выполнение работы (оказания услуги). Все сделанное исполнителем после получения уведомления остается на его ответственности, за исключением случаев, когда он докажет, что потребитель отказался от договора без достаточных оснований и работа (услуга) могла бы быть выполнена (оказана) в срок.

При расторжении договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работ (оказания услуг), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу). При расторжении договора исполнитель должен вернуть потребителю аванс, если он выдавался исполнителю, и остатки материалов, если работа выполнялась из материалов исполнителя. Правилами об отдельных видах работ (услуг) могут устанавливаться особенности порядка расчетов в таких случаях, а также исключения из общего правила, установленного ст. 29 Закона о защите прав потребителей.

Потребителем может быть принята часть выполненной работы (оказанной услуги). В этом случае часть работы и материалы исполнителя, потребовавшиеся на ее выполнение, а также расходы исполнителя подлежат оплате независимо от расторжения договора.

Требования потребителя по поводу нарушения сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг) должны быть удовлетворены исполнителем, если он не докажет, что просрочка наступила вследствие непреодолимой силы или вины потребителя.

Срок выполнения работы (оказания услуги) имеет юридическое значение не только для исполнителя, но и для потребителя. В соответствии с ГК РФ по договору подряда не только подрядчик обязан выполнить определенную работу по заданию заказчика, но и заказчик обязан принять выполненную подрядчиком работу. Работа должна быть принята в разумный срок после уведомления о ее готовности или в срок, определенный правилами о выполнении отдельных видов работ.

Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации установлен десятидневный срок для принятия выполненной работы, который исчисляется со дня срока ее выполнения, указанного в договоре. В случае принятия работы по истечении 10 дней после назначенного срока исполнитель вправе взыскать с потребителя пеню в размере 1% стоимости работы (услуги), а по видам работ (услуг), по которым стоимость работ (услуг) отдельно от стоимости материалов не определена, - 1% полной стоимости заказа за каждый день его хранения, но не более

50% стоимости работы (услуги).

В случае неявки потребителя за получением изготовленного по договору изделия исполнитель вправе по истечении 6 месяцев со дня, когда согласно договору изделие должно быть сдано потребителю, и последующего двукратного письменного предупреждения продать изделие в установленном порядке, а вырученную сумму (за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей) внести в депозит нотариальной конторы на имя потребителя.

Закон о защите прав потребителей (ч. 4 ст. 31) предусматривает имущественную ответственность исполнителя за нарушение сроков устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) в форме неустойки, однако не определяет ее размера. Размер неустойки устанавливается правилами о выполнении отдельных видов работ (оказании отдельных видов услуг) или может быть предусмотрен в договоре.

Из этого следует, что потребитель вправе требовать уплаты неустойки лишь в том случае, если ее размер установлен указанными правилами или договором.

Неустойка за некачественное обслуживание и нарушение сроков устранения недостатков в размере 1% от стоимости услуги установлена правилами предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи. Кроме неустойки, исполнитель обязан возместить потребителю убытки, причиненные в результате нарушения исполнителем сроков устранения недостатков. Если неустойка установлена правилами о выполнении отдельных видов работ (оказании отдельных видов услуг) или договором, то убытки подлежат взысканию сверх неустойки.

Исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку и возместить убытки в случае нарушения сроков устранения недостатков, если не докажет, что нарушение сроков устранения было вызвано непреодолимой силой.

5.4. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге

Потребитель вправе предъявить требования по поводу недостатков в работе (услуге), если недостатки были обнаружены им в процессе выполнения работ (оказания услуг), а также при их принятии от исполнителя. Право потребителя предъявить требования по поводу недостатков работы, обнаруженных после ее принятия от исполнителя, зависит от того, когда (в какие сроки) после принятия работы они обнаружены.

В соответствии с п. 2 ст. 30 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе предъявить требования по поводу недостатков в работе (услуге), если недостатки, которые не могли быть обнаружены при ее принятии, выявлены потребителем в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение 6 месяцев со дня принятия работы.

Требования по поводу недостатков в строении, построенном исполнителем, или ином недвижимом имуществе, которые невозможно было обнаружить при принятии работы, могут быть предъявлены при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение 2 лет со дня принятия работы.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия работы потребителем. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации предусматривают, что если потребитель по своей вине не принял работу, выполненную исполнителем в срок, то гарантийный срок начинает течь со дня, следующего за десятым днем после установленного договором срока (дня) исполнения заказа (работы).

Следует обратить внимание на следующее обстоятельство. В ст. 30 Закона идет речь о недостатках, которые не могли быть обнаружены при принятии работы (услуги), т.е. о скрытых недостатках. Требования по поводу явных недостатков, обнаруженных в ходе выполнения работы (услуги) или при ее принятии от исполнителя, должны быть предъявлены в разумный срок после их обнаружения.

Таким образом, не подлежат удовлетворению требования потребителя, если явные недостатки работы (услуги) обнаружены после принятия работы (услуги), а скрытые недостатки - по истечении гарантийного срока в отношении работ, на которые гарантийный срок установлен, или шестимесячного срока в отношении остальных работ (недвижимого имущества - двухгодичного срока).

Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков работы по истечении гарантийного срока, если:

- 1) в работе выявлены существенные недостатки;
- 2) эти недостатки выявлены по истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы, а если срок службы не установлен, - в течение 10 лет со дня принятия работы;
- 3) недостатки допущены по вине исполнителя.

Если хотя бы одно из этих условий отсутствует, требования потребителя, предъявленные по поводу недостатков, обнаруженных по истечении гарантийного срока, не подлежат удовлетворению.

В том случае, если существенные недостатки, обнаруженные потребителем, не устранены исполнителем в сроки, установленные ст. 31 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе

по своему выбору потребовать: соответствующего уменьшения вознаграждения за работу; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими средствами или третьими лицами; расторжения договора и возмещения убытков.

Требования по поводу скрытых недостатков в выполненной работе должны быть предъявлены потребителем не позднее 10 дней по истечении гарантийного срока.

Порядок окончания указанных сроков определяется в соответствии с ГК РФ.

Сроки устранения недостатков работы (услуги) дифференцируются в зависимости от того, когда они были обнаружены потребителем, - в ходе выполнения работы (оказания услуги) или после ее завершения (при принятии работы, услуги от исполнителя и после их принятия).

Если недостатки работы (услуги) обнаружены в ходе ее выполнения (оказания) исполнителем, то потребитель вправе назначить по своему усмотрению соразмерный срок, в течение которого исполнитель обязан устранить недостатки. Соразмерный срок - срок, который при нормальных условиях необходим для выполнения работ по устранению недостатков.

Недостатки в уже выполненной работе (оказанной услуге) должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего требования. Это правило распространяется на устранение недостатков, которые были обнаружены потребителем при принятии работы (услуги) от исполнителя, а также в течение гарантийного срока, шестимесячного (двухгодичного в отношении недвижимого имущества) срока и срока службы, а если срок службы не установлен, - 10 лет со дня принятия работы.

Двадцатидневный срок устранения недостатков будет действовать в том случае, если правилами о выполнении отдельных видов работ (оказании отдельных видов услуг) или договором не установлены иные сроки устранения недостатков. Однако необходимо иметь в виду, что указанными правилами и договором могут устанавливаться сроки устранения недостатков по продолжительности меньшие, чем двадцатидневный срок, предусмотренный законом. Установление этими правилами или договором больших сроков устранения недостатков, чем 20 дней, должно рассматриваться как ущемление прав потребителей и признаваться недействительным. В этом случае потребитель при предъявлении требований должен исходить из срока устранения недостатков, установленного законом.

Срок устранения недостатков, допущенных исполнителем в ходе выполнения работы (оказания услуги) и обнаруженных при ее принятии, может указываться в договоре при его заключении, в процессе исполнения или при принятии работы (услуги), а также в ином документе, подписываемом сторонами, например в акте сдачи и приемки работы.

5.5. Смета на выполнение работы (услуги). Порядок оплаты выполненной работы (услуги)

Смета - документ, в котором отражается стоимость всех видов работ, выполняемых по договору, необходимых материалов, оборудования и иных технических средств и т.п. Смета может быть твердой и приблизительной.

Если на работы была составлена твердая смета, исполнитель ни при каких обстоятельствах, в том числе и при изменении цен, не вправе требовать ее изменения. Он также не вправе требовать оплаты работ и дополнительных расходов, не включенных в твердую смету. Единственным исключением из этого правила является либо поручение потребителя на выполнение дополнительных работ, либо его согласие на такие работы.

В тех случаях, когда при заключении договора трудно заранее определить окончательную стоимость работ, материалов и иного, стороны могут составить приблизительную смету, которая в дальнейшем может уточняться. Однако это не значит, что в любом случае исполнитель может по своему усмотрению требовать увеличения приблизительной сметы.

Приблизительная смета может быть увеличена, если это вызвано объективными причинами. Например, при подготовке котлована под фундамент дома выяснилось, что из-за особенностей грунта фундамент должен быть более глубоким, поэтому в связи с увеличением объема работ нужно изменить приблизительную смету. Для увеличения приблизительной сметы имеет значение не только необходимость ее увеличения, но и размер, на который она увеличивается.

Если возникла необходимость значительно увеличить приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. Потребитель вправе либо отказаться от договора, возместив исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу согласно первоначально определенной смете и оплатить выполненную часть работы, либо согласиться со значительным превышением сметы.

Если исполнитель своевременно не предупредит потребителя об удорожании, то он не вправе требовать возмещения сверхсметных расходов.

Вопрос о том, значительно ли превышена смета, должен решаться с учетом конкретных особенностей каждого случая, т.к. закон не устанавливает для этого каких-либо правил. Этот вопрос, а также вопрос о своевременности или несвоевременности предупреждения о необходимости превышения сметы рассматривается судом.

Как значительное, так и незначительное превышение приблизительной сметы не должно быть вызвано виной одной из сторон договора. Если это произошло по вине исполнителя, он обязан выполнить работу, предусмотренную договором, не требуя возмещения сверхсметных расходов. Если же увеличение сметы вызвано виновными действиями потребителя, он должен возместить исполнителю все его расходы, превышающие смету.

Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг.

В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Статья 37 Закона о защите прав потребителей устанавливает общее правило о порядке оплаты работ (услуг), в соответствии с которым потребитель должен оплатить работу (услугу) по сдаче всего ее объема.

Некоторые правила о выполнении отдельных видов работ (услуг) конкретизируют порядок выставления счета за предоставленную услугу и требования к его содержанию.

Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств определяют следующее.

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и в сроки, указанные в договоре. Потребитель обязан оплатить исполнителю оказанную услугу (выполненную работу) после ее окончательного завершения исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Запасные части и материалы, предоставленные исполнителем, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с условием окончательного расчета при получении потребителем оказанной исполнителем услуги (выполненной работы), если иной порядок расчетов за запасные части и материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В соответствии с договором запасные части и материалы могут быть предоставлены исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты их потребителем в рассрочку.

Цена оказываемой услуги (выполняемой работы) в договоре определяется соглашением между исполнителем и потребителем. Если на какой-либо вид услуг (работ) цена устанавливается или регулируется государственными органами, то цена, определяемая договором между исполнителем и потребителем, не может быть выше нее.

На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Правила предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи предусматривают, что информация об оплате предоставленных клиенту услуг должна содержать: расчетный период; число телефонных разговоров и сумму причитающихся за них сборов; общую сумму к оплате, дату выставления счета и срок оплаты.

По требованию клиента предъявленная к оплате сумма должна быть подробно расшифрована с указанием кода города, даты, времени, продолжительности и стоимости разговора. Эта расшифровка должна быть сделана в течение трех дней, если запрос от клиента поступил до истечения 30 дней с момента выставления счета.

Не все виды работ (услуг) оплачиваются потребителем по их выполнении. Исключения могут быть установлены законодательством Российской Федерации и республик в составе Российской Федерации или договором.

Правила бытового обслуживания населения в настоящее время предусмотрели ряд таких исключений.

При заключении договора полностью оплачиваются работы (услуги):

1) выполняемые в присутствии потребителя, а также методом самообслуживания (все виды работ и услуг);

2) кинофотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию торжественных мероприятий и ритуальные услуги;

3) по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других изделий;

4) по обучению вязке трикотажных изделий, кройке и шитью одежды, фотографированию;

5) по апробированию и клеймлению ювелирных изделий;

6) бань и душевых;

7) по доставке грузов и посреднические услуги.

За услуги по изготовлению и ремонту мебели, ремонту и строительству жилых и нежилых помещений, изготовлению, крупному ремонту и обновлению обуви, швейных и трикотажных изделий потребитель должен внести аванс в размере не менее 50% стоимости выполняемой работы.

Потребитель вправе по своему желанию оплатить полностью стоимость любой работы (услуги) при заключении договора.

Некоторые правила выполнения работ (оказания услуг) устанавливают сроки, в течение которых потребитель должен оплатить их. В соответствии с типовыми договорами подряда на ремонт жилого помещения и на строительство жилого и нежилого помещения потребитель обязан оплатить ремонтные работы в течение двух дней после приемки выполненной работы, а строительные работы - в течение трех дней. Срок оплаты услуг междугородной и международной телефонной связи устанавливается исполнителем, однако он не может быть менее 10 дней с момента выставления счета.

Тема 6. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей

6.1. Государственная защита прав потребителей

6.2. Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за неисполнение предписаний антимонопольного органа

6.3. Правовой статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

6.4. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации

6.5. Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) "

6.6. Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей

6.1. Государственная защита прав потребителей

Права потребителей защищаются органами государства, на которые возложены обязанности по контролю за безопасностью товаров (работ, услуг), соблюдением законодательства о защите прав потребителей и которым предоставлены права по пресечению правонарушений и применению к правонарушителям мер ответственности за несоблюдение законодательства о защите прав потребителей. В соответствии с законодательством к таким органам относятся Государственный комитет РФ по антимонопольной политике, Госстандарт России, Госсанэпиднадзор России и другие органы государственного управления, контролирующие безопасность товаров, работ и услуг для потребителей.

Права потребителя защищаются государственными органами, которые контролируют безопасность товаров (работ, услуг), соблюдение законодательства о защите прав потребителей и имеют права по пресечению нарушений прав потребителей и привлечению правонарушителей к ответственности.

В соответствии со ст. 40 Закона о защите прав потребителей государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством РФ.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

1) проведение мероприятий, связанных с контролем, - проверку соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

2) выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

3) в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

4) направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о

приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

5) направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

6) обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

6.2. Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за неисполнение предписаний антимонопольного органа

Министерство РФ по антимонопольной политике (МАП России) и его территориальные управления в пределах своей компетенции рассматривают дела о нарушениях продавцами (изготовителями, исполнителями) законодательства о защите прав потребителей.

Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются соответствующим территориальным управлением по местонахождению продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого возбуждено дело, за исключением случаев, когда дело принимается к рассмотрению МАП России.

Министерство РФ по антимонопольной политике вправе принять любое дело к своему рассмотрению.

Для рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей в МАП России образуется комиссия в составе заместителя министра МАП России, курирующего вопросы защиты прав потребителей, руководителей Управления по защите прав потребителей и его отделов (лиц, исполняющих их обязанности), а также специалистов указанного Управления.

В территориальных управлениях МАП России комиссия образуется в составе начальника территориального управления (его заместителя), начальника отдела по защите прав потребителей (его заместителя), специалистов Управления.

В Министерстве РФ по антимонопольной политике председателем комиссии является заместитель министра, курирующий вопросы защиты прав потребителей (в его отсутствие - лицо, на которое возложено исполнение его обязанностей), в территориальном управлении - начальник управления (его заместитель).

Персональный состав членов комиссии для рассмотрения конкретного дела определяется председателем комиссии в определении о возбуждении дела. Общее количество членов комиссии МАП России не может быть менее пяти человек, а комиссии территориального управления - менее трех человек. До начала рассмотрения дела председатель комиссии может вносить изменения в состав комиссии, о чем выносит соответствующее определение. Об изменении состава комиссии извещаются лица, участвующие в деле.

В ходе подготовки, рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей, а также исполнения решений и предписаний МАП России и его территориальные управления вправе:

1) запрашивать у заявителя, а также у продавца (изготовителя, исполнителя) необходимые материалы и документы для ознакомления, снятия копий и приобщения их к материалам дела;

2) проводить собеседования с заявителем, а также с представителем продавца (изготовителя,

исполнителя), в отношении которого возбуждено дело;

3) запрашивать письменные объяснения по существу дела от продавцов (изготовителей, исполнителей), а также их должностных лиц;

4) привлекать к участию в деле заинтересованных лиц;

5) привлекать к участию в рассмотрении дела экспертов и специалистов;

6) проводить проверки продавцов (изготовителей, исполнителей) о соблюдении ими законодательства о защите прав потребителей (далее по тексту - проверки).

Министерство РФ по антимонопольной политике (его территориальные управления) вправе принимать другие меры для всестороннего, полного и объективного выяснения обстоятельств дела, прав и обязанностей лиц, участвующих в деле.

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 (его территориальными управлениями).

Решение вопроса о возбуждении дела принимает председатель комиссии МАП России (территориального управления).

Начальник Управления по защите прав потребителей МАП России (его заместитель), начальник отдела по защите прав потребителей территориального управления представляют председателю комиссии материалы с обоснованием необходимости возбуждения дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей и принятия его к рассмотрению МАП России (территориальным управлением).

Председатель комиссии, если находит доводы, изложенные в представленном материале, достаточными, выносит определение о возбуждении дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей, в котором определяются:

1) состав комиссии, которая будет рассматривать данное дело;

2) необходимые дополнительные документы и материалы;

3) дата и место рассмотрения дела;

4) лица, которые привлекаются к участию в деле.

Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются в месячный срок с момента вынесения определения о возбуждении дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей.

О времени и месте рассмотрения дела извещаются продавец (изготовитель, исполнитель), в отношении которого возбуждено дело, другие лица, которые привлекаются к участию в деле (далее - заинтересованные лица).

Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются в присутствии представителей организации либо в присутствии индивидуального предпринимателя или его представителя (далее - представитель продавца (изготовителя, исполнителя)), допустивших нарушения прав потребителей, а также с участием заинтересованных лиц.

Представитель продавца (изготовителя, исполнителя) допускается к рассмотрению дела при наличии доверенности или других документов, которые в соответствии с законом могут подтверждать их полномочия.

В отсутствие представителя продавца (изготовителя, исполнителя) дело может быть рассмотрено в случаях, когда имеются данные, подтверждающие своевременное извещение продавца (изготовителя, исполнителя) о месте и времени рассмотрения дела (уведомление о вручении, отдельная квитанция) и если от него не поступило мотивированное ходатайство об отложении рассмотрения дела.

В случае получения от продавца (изготовителя, исполнителя) ходатайства об отложении рассмотрения дела комиссия оценивает ходатайство для решения вопроса об удовлетворении или об отказе в удовлетворении такого ходатайства, о чем делается соответствующая запись в протоколе.

В случае отказа в удовлетворении ходатайства комиссия рассматривает дело в отсутствие представителя продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого возбуждено дело. При удовлетворении ходатайства об отложении дела комиссия выносит определение об отложении дела. Представитель продавца (изготовителя, исполнителя) повторно извещается о времени и месте рассмотрения дела и предупреждается о том, что в случае его неявки дело будет рассмотрено в его отсутствие.

В качестве заинтересованных лиц к участию в деле могут быть привлечены юридические и физические лица, на объем прав и обязанностей которых может повлиять решение комиссии.

В рассмотрении дела могут принимать участие в качестве заинтересованного лица заявитель, а также потребитель, чьи права были нарушены. Комиссия не вправе рассматривать дело без участия заявителя и потребителя, если заявитель и потребитель настаивают на своем участии в рассмотрении дела.

Неявка заинтересованных лиц не является препятствием к рассмотрению дела.

Комиссия на заседании выясняет следующие вопросы:

- 1) об отнесении к ее компетенции данного дела;
- 2) о наличии фактов, свидетельствующих о нарушениях прав потребителей;
- 3) о принятии всех возможных мер для устранения нарушений прав потребителя продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

При недостаточности или отсутствии сведений, позволяющих прийти к выводу о наличии или отсутствии нарушения прав потребителей, эти сведения могут быть затребованы у заявителя, а также у продавца (изготовителя, исполнителя).

Для разъяснения возникающих при рассмотрении дела вопросов, требующих специальных познаний, комиссия вправе привлекать к участию в рассмотрении дела экспертов и специалистов.

На заседании заслушиваются представитель продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого возбуждено дело, лица, привлеченные к участию в деле, а также специалисты МАП России (территориального управления).

Представитель продавца (изготовителя, исполнителя), а также привлеченные к участию в деле лица вправе:

- 1) знакомиться с материалами дела, за исключением сведений, составляющих государственную и коммерческую тайну;
- 2) представлять доказательства;
- 3) участвовать в исследовании доказательств;
- 4) задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, экспертам, специалистам;
- 5) заявлять ходатайства;
- 6) давать устные и письменные объяснения комиссии;
- 7) представлять доводы и соображения по всем возникающим в ходе рассмотрения дела вопросам.

Рассмотрение дела ведется председателем комиссии и фиксируется в протоколе, который подписывается председателем комиссии.

Рассмотрение дела на заседании комиссии ведется председателем таким образом, чтобы обеспечить наиболее полный и всесторонний анализ и оценку обстоятельств дела, устранение и предупреждение нарушений законодательства, соблюдение прав и интересов лица, в отношении которого возбуждено дело, а также иных заинтересованных лиц.

Рассмотрение дела может быть отложено (с указанием срока):

- 1) в связи с мотивированным ходатайством продавца (изготовителя, исполнителя) об отложении рассмотрения дела в связи с невозможностью явки представителя на заседание;
- 2) в связи с ходатайством продавца (изготовителя, исполнителя) о добровольном устранении нарушения без выдачи предписания;
- 3) в связи с необходимостью получить дополнительные доказательства;
- 4) с необходимостью привлечения к участию в деле экспертов или других лиц, участие которых в деле, по мнению комиссии, обязательно;
- 5) когда разрешение дела невозможно в данном заседании.

При отложении дела течение срока рассмотрения дела не прерывается, а процедура рассмотрения начинается сначала.

Рассмотрение дела может быть приостановлено в случаях:

- 1) нахождения на рассмотрении в МАП России (его территориальном управлении), суде, следственных органах другого дела, выводы по которому будут иметь значение для результатов рассмотрения;
- 2) необходимости проведения экспертизы или получения заключения специалиста независимой организации.

Дело возобновляется после устранения обстоятельств, вызвавших его приостановление.

Течение срока в случае приостановления рассмотрения дела прерывается и продолжает течь с момента возобновления дела.

Рассмотрение дела продолжается с момента, которым было завершено последнее перед приостановлением дела заседание комиссии.

Об отложении, приостановлении или возобновлении рассмотрения дела выносится определение, подписываемое председателем и членами комиссии, копия которого в трехдневный срок направляется продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого возбуждено дело, а также заинтересованным лицам.

Рассмотрение дела завершается вынесением решения, в котором излагаются обстоятельства дела, установленные комиссией, и выводы, к которым приходит комиссия в результате рассмотрения дела.

Решение может быть вынесено:

- 1) о выдаче предписания;
- 2) о прекращении дела в связи с отсутствием события и состава нарушения, устранения нарушения до выдачи предписания, невозможностью применения мер воздействия в связи с

ликвидацией организации (смерти индивидуального предпринимателя), допустившей нарушение, а также в случае, если меры воздействия выходят за рамки компетенции МАП России (территориального управления).

Решение состоит из мотивировочной и резолютивной частей.

В решении могут быть даны рекомендации:

1) о предъявлении иска в суд в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации продавца (изготовителя, исполнителя) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей;

2) 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 о ее досрочном аннулировании;

3) 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;

4) о направлении материалов в федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Решение принимается комиссией в отсутствие всех лиц, участвующих в деле. Решение принимается простым большинством голосов открытым голосованием. В случае равенства голосов голос председателя комиссии является решающим. Председатель и члены комиссии не имеют права воздерживаться от голосования. Председатель подает свой голос последним. Решение подписывается председателем комиссии и членами комиссии. Если председатель или член комиссии не согласны с решением, они обязаны подписать его и вправе изложить особое мнение, которое приобщается к делу.

Решение комиссии выносится немедленно по окончании разбирательства дела. По особо сложным делам составление мотивированного решения может быть отложено на срок не более 3 дней, но резолютивную часть решения комиссия объявляет на том же заседании, на котором закончилось разбирательство дела. Она должна быть подписана председателем и всеми членами комиссии и приобщена к делу.

Копия мотивированного решения вручается под расписку или направляется заказным письмом с уведомлением о вручении продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого было возбуждено дело, а также заинтересованным лицам в трехдневный срок со дня его вынесения.

В случае вынесения решения о выдаче предписания комиссия выносит продавцу (изготовителю, исполнителю) предписание о прекращении нарушений прав потребителя (группы потребителей) или неопределенного круга потребителей.

Предписание МАП России (территориального управления) оформляется в течение 3 дней после дня окончания разбирательства и одновременно с мотивированным решением вручается под расписку или направляется заказным письмом с уведомлением о вручении продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого было возбуждено дело.

6.3. Правовой статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. N 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" (с изм. и доп. от 15 марта 2005 г.) учреждена Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Служба). Ей переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора упраздненного Министерства здравоохранения РФ, в сфере надзора на потребительском рынке - Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации, в сфере защиты прав потребителей - упраздненного Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства.

Согласно постановлению Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" Служба является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

Служба руководствуется в своей деятельности Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента РФ и Правительства РФ, международными договорами Российской Федерации, актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, а также указанным Положением.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 6 апреля 2004 г. N 154 "Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" (с изменениями от 16 декабря 2004 г.) основными функциями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека являются:

1) организация и осуществление государственного санитарно-эпидемиологического надзора, в том числе на железнодорожном транспорте, а также надзора на потребительском рынке и в сфере защиты прав потребителей;

2) предупреждение, обнаружение, а также пресечение нарушений законодательства Российской Федерации в установленных сферах деятельности до внесения соответствующих изменений в КоАП;

3) осуществление лицензирования видов деятельности в соответствии с компетенцией Службы;

4) осуществление санитарно-карантинного контроля в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации;

5) осуществление государственной регистрации представляющих потенциальную опасность для человека продукции, объектов;

6) осуществление санитарно-эпидемиологических расследований, направленных на установление причин и выявление условий возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

7) организация и осуществление мер, направленных на выявление и устранение влияния вредных и опасных факторов среды обитания на здоровье человека.

Для реализации указанных функций указанный орган:

1) осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе: государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства; государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг; санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации;

2) выдает лицензии на осуществление: деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний; деятельности в области использования источников ионизирующего излучения;

3) регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее не использовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств); отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств); отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты, впервые ввозимые на территорию Российской Федерации; пострадавших от радиационного воздействия и подвергшихся радиационному облучению в результате чернобыльской и других радиационных катастроф и инцидентов;

4) устанавливает причины и выявляет условия возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

5) информирует органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления и население о санитарно-эпидемиологической обстановке и о принимаемых мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

6) готовит предложения о введении и об отмене на территории Российской Федерации, субъектов РФ ограничительных мероприятий (карантина) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

7) организует в установленном порядке ведение социально-гигиенического мониторинга;

8) организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации;

9) осуществляет в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров;

10) осуществляет функции главного распорядителя и получателя средств федерального бюджета в части средств, предусмотренных на содержание Службы и реализацию возложенных на нее функций;

11) обеспечивает в пределах своей компетенции защиту сведений, составляющих

государственную тайну;

12) организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством Российской Федерации срок;

13) обеспечивает мобилизационную подготовку Службы, а также контроль и координацию деятельности находящихся в ее ведении организаций по их мобилизационной подготовке;

14) организует профессиональную подготовку работников аппарата Службы, их переподготовку, повышение квалификации и стажировку;

15) осуществляет в соответствии с законодательством Российской Федерации работу по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в процессе деятельности Службы;

16) взаимодействует в установленном порядке с органами государственной власти иностранных государств и международными организациями в установленной сфере деятельности;

17) проводит в установленном порядке конкурсы и заключает государственные контракты на размещение заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд Службы, а также на проведение научно-исследовательских работ для государственных нужд в установленной сфере деятельности;

18) осуществляет иные функции в установленной сфере деятельности, если такие функции предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента РФ или Правительства РФ.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

1) организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;

2) давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

3) запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

4) привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

5) пресекать факты нарушения законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством Российской Федерации меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности;

6) осуществлять контроль за деятельностью территориальных органов Службы и подведомственных организаций;

7) создавать совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии) в установленной сфере деятельности;

8) разрабатывать и утверждать в установленном порядке образцы форменной одежды, знаков различия и отличия, удостоверений, порядок ношения форменной одежды.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не вправе осуществлять в установленной сфере деятельности нормативно-правовое регулирование, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

6.4. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации

В соответствии со ст. 12 Конституции РФ в Российской Федерации признается и гарантируется местное самоуправление. Местное самоуправление в пределах своих полномочий самостоятельно.

Наряду с органами государственного управления, осуществляющими государственную защиту прав потребителей, действуют органы местного самоуправления, полномочия которых предусмотрены ст. 44 Закона РФ "О защите прав потребителей", реализуются ими в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изм. и доп. от 18 апреля 2005 г.), в частности ст. 19 данного Закона.

Закон РФ "О защите прав потребителей" предусматривает создание органов по защите прав потребителей при местной администрации. Так, Закон говорит, что в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

1) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

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

При выявлении по жалобе потребителя 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).

Местная администрация - это орган управления в районе, городе, поселке, селе. Органы по защите прав потребителей создаются при органах управления всех названных административно-территориальных образований.

Сформировавшаяся система государственной защиты прав потребителей не всегда позволяет эффективно организовать работу в сфере обеспечения безопасности и качества продукции. Большой вклад в реализацию потребительской политики вносят общественные объединения потребителей. В России общественное движение представляют более 700 объединений (союзов, ассоциаций, обществ) потребителей, действующих на национальном уровне, уровне субъектов РФ, а также в муниципальных образованиях. Органы местного самоуправления не являются органами государственной власти и обладают своими собственными полномочиями по защите прав потребителей на территории соответствующего муниципального образования (района, города, поселка, села и т.п.).

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей реализуются ими в соответствии с Федеральным законом "Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации", п. 3 ст. 14 которого наделяет указанные органы в соответствии с уставами муниципальных образований собственной компетенцией в решении вопросов местного значения. Таким образом, включение в устав функций по защите прав потребителей является правомерным и достаточным основанием для их осуществления на территории муниципального образования.

Задачи и функции структурного подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления определяются в положении, которое утверждается главой органа местного самоуправления. В положение наряду с функциями по защите прав потребителей могут быть включены вопросы, отражающие специфику данного муниципального образования и включенные в его устав. При разработке положений о структурных подразделениях по защите прав потребителей необходимо учитывать, что КоАП РФ и Закон РФ "О защите прав потребителей" не предоставляют органам местного самоуправления права составлять протоколы об административных правонарушениях и налагать административные взыскания за нарушения законодательства о защите прав потребителей.

Подразделение по защите прав потребителей возглавляет руководитель, который назначается и освобождается от должности главой органа местного самоуправления. Руководитель подразделения организует и планирует его работу и несет персональную ответственность за обеспечение выполнения стоящих перед ним задач; подбирает работников, участвует в разработке должностных инструкций, способствует повышению квалификации работников.

Работа структурного подразделения по защите прав потребителей осуществляется в соответствии с текущими и перспективными планами, включающими перечень мероприятий с указанием сроков их выполнения и ответственных исполнителей. При составлении планов работы необходимо учитывать мероприятия органа местного самоуправления в целом, социально-экономические программы, а также региональные программы по защите прав потребителей. План утверждается главой органа местного самоуправления.

Подразделения по защите прав потребителей отчитываются о проделанной работе перед главами органов местного самоуправления. Необходимо также практиковать отчеты на предприятиях и в организациях, перед жителями муниципальных образований, регулярно освещать свою деятельность по защите прав потребителей в средствах массовой информации. Примерный план работы и примерная номенклатура дел отдела приведены в приложении.

Количественный состав структурных подразделений по защите прав потребителей органов местного самоуправления определяется исходя из численности жителей муниципального образования. Целесообразно в муниципальных образованиях с численностью населения свыше 100 тыс. человек иметь отделы по защите прав потребителей в количестве 3-5 человек, в том числе желательно иметь юриста. При распределении обязанностей между работниками необходимо учитывать структуру и специфику потребительского рынка товаров (работ, услуг) данного муниципального образования.

В муниципальных образованиях с меньшей численностью населения при невозможности создания самостоятельного отдела по защите прав потребителей функции по защите прав потребителей возлагаются на конкретных работников других подразделений местных администраций. В положения об этих подразделениях вносятся необходимые дополнения, а должностные инструкции соответствующих работников включают функции по защите прав потребителей. В таких случаях, как показывает практика, деятельность по защите прав потребителей более эффективна, если эти полномочия передаются не отделам торговли, бытового обслуживания, ценообразования, лицензирования, а подразделениям, занимающимся экономическими, правовыми и другими вопросами межотраслевого характера. Привязка функций по защите прав потребителей к отраслевым подразделениям не дает возможности реализовать полноценный контроль за соблюдением прав потребителей в различных секторах потребительского рынка товаров, работ, услуг; значительно сужает полномочия, предусмотренные Законом РФ "О защите прав потребителей".

В поселковых и сельских муниципальных образованиях защиту прав потребителей осуществляют специальные уполномоченные. Они назначаются распорядительным документом главы поселковой или сельской администрации (если таковая должность предусмотрена уставом муниципального образования) или иного выборного должностного лица. Уполномоченные работают в тесном контакте с органами по защите прав потребителей районной (или городской) администрации, проходят у них обучение и стажировку, получают консультации и необходимые для работы документы. Уполномоченные могут быть внештатными сотрудниками сельских и поселковых администраций.

Методическое руководство, организационная и консультационная помощь структурным подразделениям по защите прав потребителей органов местного самоуправления, уполномоченным осуществляются территориальными антимонопольными органами по согласованию с руководством органа местного самоуправления. Органы местного самоуправления могут по поручению территориальных антимонопольных органов осуществлять целевые проверки хозяйствующих субъектов по соблюдению законодательства о защите прав потребителей, информировать территориальные антимонопольные органы о своей работе, представлять статистические данные о ее результатах и т.п. Эти взаимоотношения целесообразно закрепить каким-либо документом (нормативным актом органа местного самоуправления, соглашением о сотрудничестве и др.).

В работе по защите прав потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, органами исполнительной власти субъектов РФ, общественными объединениями потребителей.

Указанное взаимодействие может осуществляться в формах участия представителей органов местного самоуправления:

- 1) в работе координационных советов по защите прав потребителей;
- 2) в разработке региональных программ по защите прав потребителей;
- 3) в совместных проверках хозяйствующих субъектов по соблюдению законодательства о защите прав потребителей;
- 4) в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей и др.

Органы местного самоуправления осуществляют деятельность по защите прав потребителей по следующим направлениям:

Формирование в муниципальном образовании системы защиты прав потребителей и координация деятельности входящих в нее организаций. Подразделения по защите прав потребителей органов местного самоуправления:

- 1) координируют деятельность структурных подразделений местной администрации по вопросам, затрагивающим законные интересы и права потребителей;
- 2) взаимодействуют с органами государственной исполнительной власти и контрольно-надзорными органами по вопросам защиты прав потребителей;
- 3) готовят проекты нормативных правовых актов органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей;
- 4) вносят руководству органа местного самоуправления предложения по совершенствованию защиты прав потребителей;
- 5) готовят предложения о разработке и содержании программ по защите прав потребителей;
- 6) оказывают помощь уполномоченным поселковых и сельских администраций в работе по защите прав потребителей;
- 7) сотрудничают с общественными объединениями потребителей, содействуют развитию общественного потребительского движения.

Оказание помощи потребителям в реализации их законных прав. В данном направлении органы местного самоуправления:

- 1) рассматривают письменные и устные обращения и заявления потребителей;
- 2) консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- 3) оказывают помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;
- 4) анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;
- 5) обращаются в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Работники подразделений по защите прав потребителей, рассматривая заявления и обращения потребителей, при необходимости проводят проверки хозяйствующих субъектов. В случае подтверждения нарушений в соответствии с установленными полномочиями принимают следующие меры по их устранению:

- 1) разъясняют потребителям их права, помогают в составлении претензий к хозяйствующим субъектам по выявленным фактам нарушений законодательства о защите прав потребителей. Претензия вручается адресату лично с отметкой о вручении либо отсылается по почте заказным письмом с уведомлением. У потребителя должна оставаться копия претензии;

2) проводят работу с хозяйствующими субъектами в целях устранения нарушений в добровольном порядке, разъясняют их обязанности и установленные Законом РФ "О защите прав потребителей" последствия несоблюдения норм;

3) по фактам выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды составляют акты о выявленных нарушениях и незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью продукции и услуг;

4) помогают потребителям составлять иски в суд либо самостоятельно предъявляют иски в защиту прав конкретного потребителя или о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий. В соответствии со ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" если с заявлением в защиту прав потребителей выступают органы местного самоуправления и суд вынес решение о взыскании с изготовителя, продавца, исполнителя, нарушившего права потребителя, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, то пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются соответствующему органу местного самоуправления. При этом важно, чтобы орган местного самоуправления заявил требование о взыскании такого штрафа с хозяйствующего субъекта;

5) обращаются за консультациями в территориальные антимонопольные органы или передают им на рассмотрение материалы по конкретным нарушениям законодательства о защите прав потребителей;

6) обращаются за разъяснением в федеральный антимонопольный орган, который в соответствии со ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" дает официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

В отдельных случаях можно прибегнуть к комиссионному рассмотрению материалов по нарушениям прав потребителей. Среди них, например, такие случаи, когда:

1) невозможно добиться от хозяйствующего субъекта устранения нарушения в добровольном порядке;

2) хозяйствующий субъект неоднократно нарушает законодательство о защите прав потребителей;

3) выявленные нарушения не подпадают под законодательство о защите прав потребителей;

4) действия по устранению выявленных нарушений выходят за рамки полномочий органов местного самоуправления по защите прав потребителей.

В этих целях при органе местного самоуправления может быть образована комиссия по урегулированию указанных вопросов из представителей органа местного самоуправления, занимающегося вопросами защиты прав потребителей, контрольно-надзорных и правоохранительных органов, общественных объединений потребителей.

Проведение проверок хозяйствующих субъектов. Проверки хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей проводятся:

1) при необходимости уточнения фактов по жалобам потребителей;

2) по утвержденному плану работы;

3) по поручениям руководства органа местного самоуправления как самостоятельно, так и совместно с другими подразделениями органа местного самоуправления;

4) совместно с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов РФ.

Участие в информационном обмене с заинтересованными организациями по вопросам защиты прав потребителей. Для повышения эффективности деятельности по защите прав потребителей соответствующим структурным подразделениям органов местного самоуправления целесообразно систематизировать и анализировать информацию и данные о результатах своей работы.

Анализу могут подлежать:

1) поступившие обращения по вопросам защиты прав потребителей;

2) проверки, проведенные по различным основаниям.

Анализ проводится по следующим показателям:

1) количество обращений (письменных, устных), проверок;

2) круг обратившихся (потребители, хозяйствующие субъекты, общественные объединения и т.п.);

3) структура обращений по видам товаров, работ, услуг;

4) структура проверок по видам деятельности (торговля, различные виды услуг (коммунальные, связи, транспортные, туристические, платные образовательные, медицинские и др.));

5) структура нарушений по статьям Закона РФ "О защите прав потребителей";

6) хозяйствующие субъекты, нарушившие права потребителей;

7) меры, принятые по устранению нарушений, и результаты, в том числе:

а) количество нарушений, устранения которых удалось добиться в добровольном порядке;

б) количество предъявленных в суды исков (самостоятельно органами местного самоуправления или потребителями с участием органов местного самоуправления);

в) материалы по нарушениям переданы на рассмотрение в соответствующие органы исполнительной власти.

Систематизацию массивов информации целесообразно осуществлять в виде баз данных на бумажных или электронных носителях по показателям, подлежащим анализу. Например, возможно ведение реестров недобросовестных хозяйствующих субъектов, которые неоднократно нарушали законодательство о защите прав потребителей. Примерная форма карточки учета хозяйствующих субъектов дана в приложении 5.

Результаты анализа могут быть использованы для планирования работы, подготовки материалов и предложений по вопросам защиты прав потребителей, отчетов о работе, проведения различных мероприятий (семинаров, "круглых столов", горячих линий и т.п.), информирования населения через средства массовой информации, на встречах с населением, коллективами предприятий и т.д.

Аналитическая информация органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей весьма полезна для органов исполнительной власти при формировании потребительской политики на региональном и федеральном уровнях, для проведения объективной оценки эффективности защиты прав потребителей, выработки предложений по совершенствованию законодательной базы в этой сфере.

В целях предупреждения проникновения на потребительский рынок товаров (работ, услуг), не отвечающих требованиям безопасности, и оперативного реагирования соответствующих органов исполнительной власти на факты обнаружения опасных продукции и услуг, а также при необходимости быстрого оповещения населения о таких случаях перспективным является систематический обмен информацией по фактам выявления продукции и услуг, не отвечающих требованиям безопасности. Информационный обмен целесообразно осуществлять как по горизонтали (между органами местного самоуправления), так и по вертикали с выходом на органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, территориальные структуры федеральных органов исполнительной власти. Участниками этого обмена могут быть и общественные объединения потребителей. Разрабатываются порядок обмена информацией между заинтересованными органами, который может осуществляться на бумажных и электронных носителях, форма сигнального сообщения о выявленных фактах обращения на потребительском рынке опасной продукции.

Просвещение населения. Организация обучения. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей закреплено в ст. 3 Закона РФ "О защите прав потребителей" и 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.

Органы местного самоуправления строят работу в сфере просвещения и обучения населения по следующим направлениям:

1) информирование и консультирование населения об их потребительских правах, поведении в различных ситуациях, связанных с соблюдением законных интересов потребителей;

2) консультирование потребителей, помощь в составлении претензий к хозяйствующим субъектам и исковых заявлений в суды, сопровождение дел в судах (оказываются потребителям бесплатно).

В целях обеспечения широкомасштабной пропаганды законодательства о защите прав потребителей органам местного самоуправления необходимо на постоянной основе сотрудничать со средствами массовой информации. Наиболее эффективными являются ведение постоянных рубрик на страницах периодической печати, организация регулярных выступлений или специальных передач на радио и телевидении, проведение горячих (прямых) линий.

Все большее значение в просвещении населения приобретают встречи специалистов органов местного самоуправления с коллективами предприятий, населением по месту жительства. Такие встречи позволяют не только непосредственно проинформировать население по вопросам защиты прав потребителей, оперативно проконсультировать потребителей по конкретным нарушениям их прав, но и рассказать о работе органов местного самоуправления по осуществлению защиты законных интересов потребителей в муниципальном образовании.

Организация обучения:

1) содействие внедрению и развитию изучения основ законодательства о защите прав потребителей в учебных заведениях общего и профессионального образования.

Специалисты органов местного самоуправления способствуют развитию потребительского образования, проводя разъяснительную работу с учебными заведениями о необходимости изучения основ законодательства о защите прав потребителей школьниками и студентами, участвуя в подготовке преподавателей, непосредственно проводя занятия с учащимися;

2) организация обучения предпринимателей, работающих на потребительском рынке.

В целях формирования добросовестного предпринимательского корпуса, признающего и соблюдающего права потребителей, органы местного самоуправления организуют семинары, круглые столы, консультации для предпринимателей по вопросам законодательства о защите прав потребителей;

3) организация обучения уполномоченных по защите прав потребителей сельских и поселковых администраций.

Специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления должны регулярно повышать свой профессиональный уровень. Его росту во многом могут способствовать стажировки в территориальных подразделениях федерального антимонопольного органа исполнительной власти, участие в семинарах и конференциях по вопросам потребительской политики, повышение квалификации в соответствующих учебных заведениях по подготовке и переподготовке кадров.

Работа с общественными организациями. Органы местного самоуправления при осуществлении защиты прав потребителей взаимодействуют с общественными объединениями потребителей. В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 г. N 837 "О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей" органы местного самоуправления:

1) оказывают общественным объединениям потребителей помощь в период их становления и в последующей работе;

2) консультируют и информируют их по вопросам защиты прав потребителей;

3) принимают организационные меры, направленные на создание условий для развития общественного движения потребителей, в части выделения необходимых помещений, оборудования, средств телефонной связи, установления льготных ставок аренды занимаемых ими помещений и тарифов на услуги телефонной связи;

4) оказывают финансовую поддержку общественным объединениям потребителей в реализации конкретных программ и проектов по вопросам защиты прав потребителей в интересах жителей муниципального образования.

6.5. Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)"

Федеральный закон от 8 августа 2001 г. N 134-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" (с изм. от 9 мая 2005 г.).

Данный Федеральный закон направлен на защиту прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации государственного контроля (надзора).

Федеральный закон регулирует отношения в области защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, подведомственными им государственными учреждениями (далее - органы государственного контроля (надзора), уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством Российской Федерации. Он не применяется к мероприятиям по контролю, при проведении которых не требуется взаимодействие органов государственного контроля (надзора) с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями и на них не возлагаются обязанности по предоставлению информации и исполнению требований органов государственного контроля (надзора), а также к мероприятиям по контролю, проводимым в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по их инициативе.

Положения рассматриваемого Федерального закона не применяются к отношениям, связанным с проведением:

1) налогового контроля;

2) валютного контроля;

3) бюджетного контроля;

4) банковского и страхового надзора, а также других видов специального государственного контроля за деятельностью юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на финансовом рынке;

5) транспортного контроля (в пунктах пропуска транспортных средств через государственную границу Российской Федерации, а также в стационарных и передвижных пунктах на территории Российской Федерации);

6) государственного контроля (надзора) администрациями морских, речных портов и инспекторскими службами гражданской авиации аэропортов на территориях указанных портов;

7) государственного контроля (надзора), осуществляемого в области обеспечения безопасности движения, экологической безопасности и санитарно-эпидемиологического благополучия на

железнодорожном транспорте;

8) таможенного контроля;

9) иммиграционного контроля;

10) лицензионного контроля;

11) контроля безопасности при использовании атомной энергии;

12) контроля за обеспечением защиты государственной тайны;

13) санитарно-карантинного, карантинного фитосанитарного и ветеринарного контроля в пунктах перехода государственной границы Российской Федерации;

14) контроля объектов, признаваемых опасными в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также особо важных и режимных объектов, перечень которых устанавливается Правительством РФ;

15) оперативно-разыскных мероприятий, дознания, предварительного следствия, прокурорского надзора и правосудия;

16) государственного метрологического контроля (надзора).

Рассматриваемый Федеральный закон устанавливает:

1) порядок проведения мероприятий по контролю, осуществляемых органами государственного контроля (надзора);

2) права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора), меры по защите их прав и законных интересов;

3) обязанности органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при проведении мероприятий по контролю.

Закон при проведении государственного контроля (надзора) исходит из принципов:

1) презумпции добросовестности юридического лица или индивидуального предпринимателя;

2) соблюдения международных договоров Российской Федерации;

3) открытости и доступности для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования, выполнение которых проверяется при проведении государственного контроля (надзора);

4) установления обязательных требований федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами;

5) проведения мероприятий по контролю уполномоченными должностными лицами органов государственного контроля (надзора);

6) соответствия предмета проводимого мероприятия по контролю компетенции органа государственного контроля (надзора);

7) периодичности и оперативности проведения мероприятия по контролю, предусматривающего полное и максимально быстрое его проведение в течение установленного срока;

8) учета мероприятий по контролю, проводимых органами государственного контроля (надзора);

9) возможности обжалования действий (бездействия) должностных лиц органов государственного контроля (надзора), нарушающих порядок проведения мероприятий по контролю, установленный настоящим Федеральным законом, иными федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами;

10) признания в порядке, установленном федеральным законодательством, недействующими (полностью или частично) нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования, соблюдение которых подлежит проверке, если они не соответствуют федеральным законам;

11) устранения в полном объеме органами государственного контроля (надзора) допущенных нарушений в случае признания судом жалобы юридического лица или индивидуального предпринимателя обоснованной;

12) ответственности органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при проведении государственного контроля (надзора) за нарушение законодательства Российской Федерации;

13) недопустимости взимания органами государственного контроля (надзора) платы с юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за проведение мероприятий по контролю, за исключением случаев возмещения расходов органов государственного контроля (надзора) на осуществление исследований (испытаний) и экспертиз, в результате которых выявлены нарушения обязательных требований;

14) недопустимости непосредственного получения органами государственного контроля (надзора) отсчетов от сумм, взысканных с юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей в результате проведения мероприятий по контролю.

Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" определил полномочия федеральных органов исполнительной власти в области защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора).

Определение федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля (надзора), установление их организационной структуры, полномочий,

функций и порядка деятельности осуществляются Президентом РФ или Правительством РФ в соответствии с Федеральным конституционным законом от 17 декабря 1997 г. N 2-ФКЗ "О Правительстве Российской Федерации" (с изм. и доп. от 3 ноября 2004 г.).

К полномочиям федеральных органов исполнительной власти в области защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) также относятся:

- 1) разработка и реализация единой государственной политики в области защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора);

- 2) организация государственного контроля (надзора) на территории Российской Федерации, проводимого федеральными органами исполнительной власти, подведомственными им государственными учреждениями, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора);

- 3) координация деятельности органов государственного контроля (надзора) в Российской Федерации в соответствующей сфере контроля;

- 4) обеспечение исполнения международных обязательств Российской Федерации;

- 5) осуществление других полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Мероприятия по контролю проводятся на основании распоряжений (приказов) органов государственного контроля (надзора).

В распоряжении (приказе) о проведении мероприятия по контролю указываются:

- 1) номер и дата распоряжения (приказа) о проведении мероприятия по контролю;

- 2) наименование органа государственного контроля (надзора);

- 3) фамилия, имя, отчество и должность лица (лиц), уполномоченного на проведение мероприятия по контролю;

- 4) наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, в отношении которых проводится мероприятие по контролю;

- 5) цели, задачи и предмет проводимого мероприятия по контролю;

- 6) правовые основания проведения мероприятия по контролю, в том числе нормативные правовые акты, обязательные требования которых подлежат проверке;

- 7) дата начала и окончания мероприятия по контролю.

Распоряжение (приказ) о проведении мероприятия по контролю либо его заверенная печатью копия предъявляются должностным лицом, осуществляющим мероприятие по контролю, руководителю или иному должностному лицу юридического лица либо индивидуальному предпринимателю одновременно со служебным удостоверением.

Мероприятие по контролю может проводиться только тем должностным лицом (лицами), которое указано в распоряжении (приказе) о проведении мероприятия по контролю.

Продолжительность мероприятия по контролю не должна превышать одного месяца.

В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований (испытаний), экспертиз со значительным объемом мероприятий по контролю, на основании мотивированного предложения должностного лица, осуществляющего мероприятие по контролю, руководителем органа государственного контроля (надзора) или его заместителем срок проведения мероприятия по контролю может быть продлен, но не более чем на один месяц.

В целях проверки выполнения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований органом государственного контроля (надзора) в пределах своей компетенции проводятся плановые мероприятия по контролю.

В отношении одного юридического лица или индивидуального предпринимателя каждым органом государственного контроля (надзора) плановое мероприятие по контролю может быть проведено не более одного раза в два года.

В отношении субъекта малого предпринимательства плановое мероприятие по контролю может быть проведено не ранее чем через три года с момента его государственной регистрации.

Внеплановой проверке, предметом которой является контроль исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений, подлежит деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя при выявлении в результате планового мероприятия по контролю нарушений обязательных требований.

Внеплановые мероприятия по контролю проводятся органами государственного контроля (надзора) также в случаях:

- 1) получения информации от юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, органов государственной власти о возникновении аварийных ситуаций, об изменениях или о нарушениях технологических процессов, а также о выходе из строя сооружений, оборудования, которые могут непосредственно причинить вред жизни, здоровью людей, окружающей среде и имуществу граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

- 2) возникновения угрозы здоровью и жизни граждан, загрязнения окружающей среды,

повреждения имущества, в том числе в отношении однородных товаров (работ, услуг) других юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей;

3) обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) иных юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей, связанные с невыполнением ими обязательных требований, а также получения иной информации, подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений.

Обращения, не позволяющие установить лицо, обратившееся в орган государственного контроля (надзора), не могут служить основанием для проведения внепланового мероприятия по контролю.

В отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - членов саморегулируемой организации, солидарно несущих в соответствии с уставными документами субсидиарную ответственность за ущерб, причиненный членами указанной организации вследствие несоблюдения обязательных требований, предъявляемых к профессиональной деятельности, являющейся предметом саморегулирования, устанавливается порядок государственного контроля (надзора), предусматривающий проведение плановых мероприятий по контролю в отношении 10% от общего числа членов саморегулируемой организации, но не менее чем в отношении двух членов саморегулируемой организации, определяемых по выбору органа государственного контроля (надзора).

Порядок проведения плановых мероприятий по контролю в отношении членов саморегулируемой организации устанавливается распоряжением (приказом) органа государственного контроля (надзора) по обращению саморегулируемой организации, которое должно содержать сведения, подтверждающие членство в саморегулируемой организации и солидарное несение субсидиарной ответственности ее членов за ущерб.

В установлении порядка проведения плановых мероприятий по контролю в отношении членов саморегулируемой организации может быть отказано при наличии у органа государственного контроля (надзора) в момент обращения оснований проведения в отношении ее членов внеплановых мероприятий по контролю.

Решение об отказе в установлении порядка государственного контроля (надзора) саморегулируемой организации, принятое руководителем органа государственного контроля (надзора), может быть обжаловано в установленном порядке.

В случае выявления нарушений обязательных требований членами саморегулируемой организации должностные лица органа государственного контроля (надзора) обязаны при проведении плановых мероприятий по контролю сообщить саморегулируемой организации о выявленных нарушениях.

В случае, если при проведении плановых мероприятий по контролю одним из членов саморегулируемой организации допускаются нарушения обязательных требований, органом государственного контроля (надзора) может быть принято решение о проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении любых других членов саморегулируемой организации.

Нарушения обязательных требований членами саморегулируемой организации, выявленные при проведении внеплановых мероприятий по контролю, являются основанием принятия решения органом государственного контроля (надзора) об отмене установленного порядка проведения плановых мероприятий по контролю в отношении членов саморегулируемой организации.

Принятое решение с указанием допущенных членами саморегулируемой организации нарушений и обстоятельств, послуживших основанием принятия такого решения, доводится органом государственного контроля (надзора) в письменной форме до сведения саморегулируемой организации в течение трех дней с даты его принятия.

Особенности проведения мероприятий по контролю в отдельных сферах государственного контроля (надзора) определяются федеральными законами или в установленном порядке.

По результатам мероприятия по контролю должностным лицом (лицами) органа государственного контроля (надзора), осуществляющим проверку, составляется акт установленной формы в двух экземплярах.

В акте указываются:

- 1) дата, время и место составления акта;
- 2) наименование органа государственного контроля (надзора);
- 3) дата и номер распоряжения, на основании которого проведено мероприятие по контролю;
- 4) фамилия, имя, отчество и должность лица (лиц), проводившего мероприятие по контролю;
- 5) наименование проверяемого юридического лица или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, фамилия, имя, отчество представителя юридического лица или представителя индивидуального предпринимателя, присутствовавших при проведении мероприятия по контролю;
- 6) дата, время и место проведения мероприятия по контролю;
- 7) сведения о результатах мероприятия по контролю, в том числе о выявленных нарушениях, об их характере, о лицах, на которых возлагается ответственность за совершение этих нарушений;
- 8) сведения об ознакомлении или об отказе в ознакомлении с актом представителя

юридического лица или индивидуального предпринимателя, а также лиц, присутствовавших при проведении мероприятия по контролю, их подписи или отказ от подписи;

9) подпись должностного лица (лиц), осуществившего мероприятие по контролю.

К акту прилагаются акты об отборе образцов (проб) продукции, обследовании объектов окружающей среды, протоколы (заключения) проведенных исследований (испытаний) и экспертиз, объяснения должностных лиц органов государственного контроля (надзора), работников, на которых возлагается ответственность за нарушения обязательных требований, и другие документы или их копии, связанные с результатами мероприятия по контролю.

Органы государственного контроля (надзора) и их должностные лица в случае ненадлежащего исполнения своих функций и служебных обязанностей при проведении мероприятий по контролю, совершения противоправных действий (бездействия) несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении законодательства Российской Федерации, органы государственного контроля (надзора) обязаны в месячный срок сообщить юридическому лицу и (или) индивидуальному предпринимателю, права и законные интересы которых нарушены.

Глава 3 рассматриваемого Закона закрепляет права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и их защиту.

Должностные лица и (или) представители юридического лица и индивидуальные предприниматели и (или) их представители при проведении мероприятий по контролю имеют право:

1) непосредственно присутствовать при проведении мероприятий по контролю, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

2) получать информацию, предоставление которой предусмотрено вышеуказанным Федеральным законом и иными нормативными правовыми актами;

3) знакомиться с результатами мероприятий по контролю и указывать в актах о своем ознакомлении, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями должностных лиц органов государственного контроля (надзора);

4) обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели обеспечивают по требованию органа государственного контроля (надзора) присутствие своих должностных лиц, ответственных за организацию и проведение мероприятий по выполнению обязательных требований, и (или) своих представителей при проведении мероприятий по контролю.

Вред, причиненный юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю вследствие действий (бездействия) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) при проведении государственного контроля (надзора), признанных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, неправомерными, подлежит возмещению в соответствии с гражданским законодательством.

При определении размера убытков, причиненных юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю неправомерными действиями должностных лиц органа государственного контроля (надзора), также учитываются расходы юридического лица или индивидуального предпринимателя, относимые на себестоимость продукции (работ, услуг) или на финансовые результаты его деятельности, а также затраты, которые юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, чьи права нарушены, произвели или должны будут произвести для получения юридической или иной профессиональной помощи.

Защита прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявления об обжаловании действий (бездействия) органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Нормативные правовые акты, принятые органами государственного контроля (надзора) в нарушение законодательства Российской Федерации, признаются недействительными полностью или частично в порядке, установленном законодательством.

Организации независимо от организационно-правовых форм имеют право в соответствии с уставными документами осуществлять защиту прав и законных интересов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Объединения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также иные некоммерческие организации вправе:

1) обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты на противоречащие закону нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, нормативные правовые

акты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и нормативные правовые акты органов местного самоуправления;

2) обращаться в суд для защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Юридические лица, их должностные лица, индивидуальные предприниматели, их работники и их представители, допустившие нарушение указанного Федерального закона, необоснованно препятствующие проведению мероприятий по контролю и (или) не исполняющие в установленный срок предписания, постановления органов государственного контроля (надзора) об устранении выявленных нарушений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С момента введения в действие рассмотренного Закона нормативные правовые акты, действующие на территории Российской Федерации, до приведения их в соответствие с рассматриваемым Федеральным законом применяются в части, не противоречащей настоящему Федеральному закону.

6.6. Общественная защита прав потребителей. Полномочия общественных организаций потребителей

Общественная защита прав потребителей осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (районные, городские, областные, республиканские и др.), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей (например, Общество потребителей автомобильной техники России; клуб потребителей "Привереда" и др.).

Общества потребителей могут объединяться в союзы, конфедерации (например, Московский союз потребителей).

Общественные организации потребителей, созданные на территории России, объединились в Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ), а в СНГ - в Международную конфедерацию обществ потребителей (КОНФОП). Таким образом, Закон о защите прав потребителей устанавливает важнейшие гарантии в правовом обеспечении защиты прав потребителей, определяя, что граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

1) участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

2) проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг), информации о них, представленной продавцами (изготовителями, исполнителями);

3) проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

4) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

5) вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

6) вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

8) обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Предусмотренные Законом о защите прав потребителей права общественных объединений потребителей могут осуществляться ими, если они отражены в уставе организации.

Названным Законом также предусмотрены широкие права общественных объединений потребителей по оказанию влияния на определение требований к качеству товаров (работ, услуг), повышение их качества, а также снятие с производства и изъятие из оборота опасных товаров.

Право общественных организаций потребителей на участие в разработке стандартов обеспечивается указанием в соответствующих нормативных документах Госстандарта РФ о согласовании с ними соответствующих показателей товаров (работ, услуг) по безопасности.

Весьма нужными для потребителей являются полномочия по проведению экспертиз. Результаты экспертизы, проводимой общественными объединениями, в случае рассмотрения спора в суде оцениваются последним наряду с другими доказательствами.

Предусмотренное ст. 45 Закона о защите прав потребителей право общественных объединений потребителей на проведение проверок Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 211-ФЗ "Об общих принципах организации и деятельности ассоциаций экономического взаимодействия субъектов Российской Федерации" (с изм. и доп. от 21 марта 2002 г., 8 декабря 2003 г.) подкреплено правом составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти.

Тема 7. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей

7.1. Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей

Юридическая ответственность представляет собой один из важнейших и сложных институтов юридической науки. Одни авторы понимают под юридической ответственностью обязанность отвечать за свои противоправные действия, другие - предусмотренную правовыми нормами обязанность субъекта права претерпевать неблагоприятные для него последствия правонарушения, третьи - реализацию санкции, четвертые - применение мер государственно-принудительного характера, пятые считают, что юридическая ответственность - это реакция общества и государства на правонарушение. Несмотря на различия в понятиях юридической ответственности, все авторы сходятся во мнении, что основанием ответственности является правонарушение.

Подход к пониманию юридической ответственности с данной позиции говорит о том, что ответственность есть разновидность юридических последствий, возникающих при совершении определенных действий или бездействии, и эти последствия есть форма воздействия норм права на общественные отношения.

Ответственность - сложное, многостороннее понятие. Ответственность есть отношение лица к обществу и установленным государством правилам поведения, посредством которых осуществляются управление и контроль за происходящими процессами в государстве.

Юридическую ответственность за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей можно охарактеризовать следующим образом:

1) предусмотрена законодательством различных отраслей права;

2) тесно связана с государственным принуждением и применяется государственным органом. Только государство имеет аппарат принуждения, и оно устанавливает порядок применения мер принуждения;

3) наступает только за совершение правонарушения при регулировании отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, на 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;

4) воплощается и реализуется в установленной законом процессуальной форме;

5) воплощается в определенных материальных нормах и применяется в соответствии с процессуальными нормами права. Материальные нормы права предусматривают, устанавливают возможные и должные формы поведения. В свою очередь процессуальные нормы определяют порядок применения норм материального характера;

6) выражается в обязанности претерпеть неблагоприятные последствия различного рода.

Подводя итог, можно сделать вывод: юридическая ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей - это, во-первых, ответственность в общеюридическом

значении и, во-вторых, необходимость для виновного лица подвергнуться мерам государственного воздействия, претерпеть определенные отрицательные последствия.

Юридическая ответственность - важнейший институт права, представляющий собой правовую гарантию реализации обязанности государства обеспечить соблюдение и защиту прав и свобод человека и гражданина.

Цель юридической ответственности - это идеально предполагаемая, гарантируемая и обеспечиваемая государством модель будущего развития общественных отношений, к достижению которой при помощи установления и применения норм юридической ответственности стремятся субъекты правотворческой и правоприменительной деятельности. В данном аспекте категория "цель" показывает назначение всего института юридической ответственности.

Основными и наиболее общими целями юридической ответственности являются защита прав и свобод человека, обеспечение в обществе законности и правопорядка, но для достижения основной цели необходимо добиться достижения ряда промежуточных целей, к которым относятся: уменьшение количества правонарушений; наказание правонарушителя; перевоспитание правонарушителя; формирование уважительной позиции общества к закону; восстановление нарушенных общественных отношений; обеспечение правомерного поведения в обществе.

Цели юридической ответственности не возникают из вакуума. Они обусловлены недостатками, существующими в обществе.

7.2. Виды юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Общая характеристика отдельных видов ответственности

1. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Гражданская ответственность занимает важное место в ряду правовых средств, обеспечивающих защиту прав потребителей. В условиях перехода к экономике рыночного типа роль гражданской ответственности значительно повышается, поскольку основной ее целью является восстановление нарушенной имущественной сферы потерпевшего лица.

Гражданская ответственность является одним из видов юридической ответственности и подразумевает применение к правонарушителю санкций в виде возложения на него дополнительных гражданско-правовых обязанностей.

Рассматривая гражданско-правовую ответственность как средство охраны прав потребителей, необходимо подчеркнуть, что ее основной функцией является компенсационная, т.е. восстановление нарушенной имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя. Вот почему основной упор в Законе о защите прав потребителей делается на применение такой предусмотренной действующим законодательством меры ответственности, как возмещение убытков. Гражданский кодекс РФ предусматривает различные формы ответственности: в форме возмещения убытков, уплаты неустойки и т.д. Особое место он отводит именно возмещению убытков. Обусловлено это тем, что наиболее существенным и распространенным последствием нарушения гражданских прав являются убытки.

В соответствии с п. 2 ст. 13 Закона о защите прав потребителей убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной указанным Законом или договором.

Под убытками в гражданском законодательстве согласно ст. 15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Упущенная выгода может рассматриваться как, например, неполучение ожидаемого урожая на приусадебном участке в результате покупки недоброкачественной техники или удобрений. Или другой пример: потребитель, заказавший строительство жилого дома и не вселившийся в него из-за просрочки окончания работ, вправе требовать возмещение расходов на наем жилого помещения и неполученный доход в виде неполученной наемной платы из-за невозможности сдать часть жилой площади по договору найма жилого помещения, который он заключил, рассчитывая на своевременное исполнение своих обязательств строительной организацией.

Другой формой гражданско-правовой ответственности в соответствии с ч. 1 ст. 330 ГК РФ является неустойка. Неустойка - это определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. Обязательство неустойки возникает одновременно с основным. Оно сводится к обязанности должника заплатить определенную денежную сумму, если обязанности будут исполнены ненадлежащим образом либо вообще не будут исполнены. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме независимо от формы основного обязательства. Несоблюдение формы соглашения о неустойке влечет недействительность соглашения

о неустойке. Неустойка является самым востребованным видом средств обеспечения обязательств.

Различают следующие виды неустойки:

1) по основанию возникновения: законная неустойка, предусмотренная законом; договорная, установленная соглашением сторон;

2) относительно убытков различают: зачетную неустойку, когда убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой; штрафную неустойку, когда убытки могут быть взысканы в полной сумме сверх неустойки; исключительную неустойку, когда допускается взыскание только неустойки, но не убытков; альтернативную неустойку, когда по выбору кредитора могут быть взысканы либо неустойка, либо убытки.

Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Доказывание причинения при этом убытков не требуется.

Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка) в отличие от неустойки, установленной договором (договорная неустойка), подлежит взысканию независимо от включения условия в договор о неустойке (ст. 332 ГК РФ).

Кроме указанной выше ответственности, в ГК РФ предусмотрена компенсация морального вреда, правила которой установлены в ст. 151, 1099-1101 ГК РФ.

Моральный вред подлежит компенсации, если он причинен действиями, которые нарушают личные неимущественные права гражданина или посягают на принадлежащие ему иные нематериальные блага. Если вред причинен действиями, нарушающими другие права гражданина, то он подлежит компенсации только в случаях, специально предусмотренных законом. Единственным пока примером такого закона является Закон о защите прав потребителей, где конкретизируется определение, данное в ГК РФ.

Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

Согласно ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" причинителем вреда могут быть изготовитель, исполнитель, продавец или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца). С объективной стороны вред должен быть следствием нарушения указанными лицами прав потребителей, предусмотренных законами и иными нормативными актами РФ по защите прав потребителей.

Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий:

- 1) претерпевание гражданином морального вреда, т.е. физических или нравственных страданий;
- 2) противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;
- 3) причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;
- 4) вина причинителя вреда.

Учитывая, что вопросы компенсации морального вреда в сфере гражданских правоотношений регулируются рядом законодательных актов, введенных в действие в разные сроки, суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснять характер взаимоотношений сторон и то, какими правовыми нормами они регулируются, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, - когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда. Кроме того, для компенсации морального вреда необходимо также выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора.

Проблема компенсации морального вреда, в особенности определения размера возмещения в денежной форме, вызывает большие затруднения в судах. Статья 192 ГПК РФ, обязывающая суд к вынесению законных и обоснованных решений, не содержит каких-либо изъятий. Отсюда следует, что и в части размера возмещения морального вреда в денежной форме решение также должно быть законным и обоснованным. Для того чтобы обеспечить выполнение этого требования, ст. 197 ГПК РФ устанавливает, что в мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом, доказательства, на которых основаны выводы суда, и доводы, по которым он отвергает те или иные обстоятельства. Ответственность за причинение морального вреда имеет явно

выраженный компенсационный характер.

При возмещении имущественного вреда гражданское законодательство применяет принцип эквивалентности размера возмещения размеру причиненного вреда. В случае компенсации морального вреда принцип эквивалентности неприменим в силу особой специфики. Но поскольку вред причинен и должен быть компенсирован, из смысла гражданского законодательства вытекает, что к компенсации морального вреда может и должен применяться принцип более "низкого" уровня - принцип адекватности (соответствия).

Судебная практика выявила определенные проблемы при принятии решения судами о размере компенсации морального вреда. Суды, как правило, ориентируются при определении сумм, подлежащих возмещению в качестве компенсации морального вреда, на суммы требований граждан о возмещении материальных убытков, неустойки и др. В отдельных случаях суды без мотивации снижают размер сумм, взыскиваемых в возмещение морального вреда, несоразмерно характеру причиненного вреда. В целом подходы к определению компенсации морального вреда не отработаны. В результате имеются значительный разброс и необоснованная произвольность в оценке судами размеров компенсации морального вреда.

Итак, мы видим, что вопрос о компенсации морального вреда имеет свои особенности. Суть в том, что определение размера компенсации - это дело непростое. В каждом конкретном случае необходимы индивидуальный подход, подробный анализ ситуации. Самые большие трудности возникают при определении степени страданий человека, а, следовательно, и соответствующие суммы. Конечно, оценка страданий в деньгах или иной материальной форме невозможна. И так как ответственность за причинение морального вреда имеет компенсационный характер, то, несомненно, компенсация морального вреда в денежной форме - это унифицированный способ, и изобретать другой способ нет необходимости.

Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причиненный потребителю вред. В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Преамбула Закона к понятию "стандарт" относит: государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Необходимо иметь в виду, что не все требования государственных стандартов являются обязательными. В соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" к обязательным требованиям государственных стандартов относятся требования, устанавливаемые для обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и единства маркировки.

При применении правил указанной статьи необходимо также учитывать, что наряду с перечисленными в преамбуле Закона РФ о защите прав потребителей документами в соответствии с законодательством Российской Федерации обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг могут устанавливаться федеральными законами, иными правовыми актами (ст. 469, 721 ГК РФ), и именно этим требованиям в первую очередь должно соответствовать качество товаров (работ, услуг).

Закон РФ о защите прав потребителей в качестве оснований, влекущих гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность за причиненный потребителю вред, называет следующие основания, являющиеся результатом действий продавца, изготовителя, исполнителя, в результате которых причиняется вред жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги):

1) несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей и предотвращение вреда их имуществу;

2) необеспечение безопасности товаров (работ, услуг) в течение сроков службы и сроков годности;

3) предоставление недостоверной или неполной информации о товарах (работах, услугах); реализация товаров с просроченными сроками годности;

4) непредоставление информации о продолжительности службы и срока годности;

5) неустановление на товары (работы, услуги), которые по истечении определенного времени могут причинить вред здоровью или имуществу потребителя, срока службы или срока годности;

6) непредоставление информации о последствиях использования товаров (работ) по истечении срока службы или годности, а также необходимых действиях.

Как видно из приведенного перечня, противоправность может проявляться как в действиях, так и в бездействии продавца (изготовителя, исполнителя).

Следует также специально остановиться на понятии недостатка товара.

Закон подразделяет "недостаток" на "простой недостаток" и "существенный недостаток". Эти понятия имеют очень большое значение, поскольку их обнаружение является основанием для применения к изготовителям, продавцам и исполнителям мер юридической ответственности,

предусмотренных как общегражданским законодательством, так и Законом о защите прав потребителей.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги).

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

Закон о защите прав потребителей предусматривает, что потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) были качественными и при обычных условиях их использования, хранения и транспортировки являлись безопасными для его жизни и здоровья, для окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу. Исходя из этого права предусмотрена ответственность за нанесенный потребителю вред.

Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг). Гражданский кодекс РФ закрепляет принцип свободы договора. Это означает, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, условия которого формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством. Принцип свободы договора реализуется в Законе о защите прав потребителей, который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить, работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Таким образом, если стороны договорились о качестве, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. В связи с этим товар должен быть пригоден для использования по назначению. В случае если продавец был поставлен в известность о конкретных целях приобретения товара, то невозможность использования товара для необходимых потребителю целей будет считаться недостатком товара.

Право потребителя на качество товара не только предполагает передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

Как известно, товар или работа не могут использоваться вечно, рано или поздно могут возникнуть те или иные проблемы. Следовательно, при обращении к изготовителю или продавцу с требованиями по поводу недостатков в товаре важное значение имеют срок службы, срок годности и гарантийный срок. Впервые в российском законодательстве даны их определения. В Законе о защите прав потребителей появилась новая статья (ст. 5), которая называется "Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)". В соответствии с указанной статьей срок службы - это период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы устанавливается изготовителем (п. 1 ст. 5). Если же изготовитель по каким-то причинам не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то в соответствии с требованиями закона он будет нести ответственность за вред, причиненный товаром, в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю (п. 2 ст. 7 Закона РФ). Причем он обязан устанавливать срок службы товаров (работ) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (п. 2 ст. 5). Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению, т.е. срок годности должен устанавливаться на товары, которые в силу естественных факторов считаются непригодными к использованию по назначению.

Право потребителя на безопасность означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителей, окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя.

Предусматривается ряд мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Первым препятствием поступления в продажу небезопасных товаров является государственная система сертификации. Сертификация - это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов. Перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждается Правительством РФ. Такие товары не могут реализовываться без сертификата (п. 4 ст. 7 Закона о защите прав потребителей), иначе ответственность за его отсутствие несет продавец.

Еще одной гарантией обеспечения безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя является указание в сопроводительной документации на товар, на этикетках или иным способом

специальных правил использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации (п. 3 ст. 7 Закона).

Названным Законом установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить производство товаров, если будет установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары причинят или могут причинить вред потребителям, до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры к снятию товара с производства, по изъятию из оборота и отзыву от потребителей. Если изготовитель отказывается в добровольном порядке исполнить эту обязанность, то изъятие и отзыв эго товара осуществляются по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, на которые возложен государственный контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

С правом потребителя на безопасность товаров связано право на возмещение вреда, которое также закреплено в законе. Как уже упоминалось, ответственность изготовителя (исполнителя) ограничивается сроком службы и сроком годности товара, а если эти сроки не установлены, то обязанность обеспечить безопасность товаров сохраняется в течение 10 лет с момента передачи потребителю. Если же в нарушение требований законодательства изготовитель (исполнитель) не установил срока службы или срока годности на товар, на который установление такого срока обязательно, он будет нести ответственность за причиненный ущерб жизни, здоровью или имуществу потребителя независимо от времени его причинения. Это повышает ответственность изготовителя за соблюдение норм Закона о защите прав потребителей в части установления сроков службы и сроков годности.

Гражданско-правовая ответственность за предоставление ненадлежащей информации. Потребитель на рынке практически всегда оказывается в более уязвимом положении, чем продавец, поскольку у продавца есть неоценимое преимущество - он владеет информацией.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

Пункт 1 ст. 8 Закона о защите прав потребителей закрепляет право потребителя требовать предоставления необходимой достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах, работах, услугах.

В соответствии со ст. 9 Закона информация об изготовителе (исполнителе, продавце) включает:

- 1) фирменное наименование организации;
- 2) ее местонахождение (юридический адрес);
- 3) режим работы;
- 4) информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;
- 5) сведения о лицензии.

Статья 10 Закона о защите прав потребителей устанавливает перечень необходимой информации о товаре (работах, услугах), которая должна быть предоставлена потребителю:

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением организмов, модифицированных посредством генной инженерии), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством РФ;

цена в рублях 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), установленный в соответствии с Законом "О защите прав потребителей", а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (местонахождение), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);

информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг);

информация 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.

Однако значение имеет не только то, какая информация предоставляется, но и каким образом она доводится до сведения потребителей. Вся вышеуказанная информация согласно п. 2 ст. 8 Закона о защите прав потребителей в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (ранее этот вопрос решался на основании разъяснений Верховного Суда РФ). Теперь, если изготовитель не сопроводил товар информацией на русском языке, эта обязанность возлагается на продавца. Такая система стимулирует последних предпочитать закупать товары, сопровождаемые русскоязычной информацией.

Таким образом, Закон о защите прав потребителей дает возможность гражданину-потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров (работ, услуг), но и грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свои нарушенные права.

Важность для потребителя такой достоверной и полной информации подчеркивается установлением в Законе специальной ответственности за правонарушения в этой области.

Статья 12 Закона о защите прав потребителей устанавливает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце). Эта ответственность является гражданско-правовой ответственностью организаций. Меры ответственности установлены дифференцированно, в зависимости от характера наступивших вредных последствий. Под ненадлежащей информацией в Законе о защите прав потребителей понимается недостоверная информация, т.е. информация, которая не соответствует действительности, а также недостаточно полная информация, т.е. информация, содержание которой либо не позволило потребителю компетентно выбрать из нескольких товаров одного вида тот товар, который ему необходим и отвечал бы его действительной потребности, либо не дает возможности пользоваться товаром (работой, услугой) по назначению.

Правила ст. 12 Закона распространяются и на те случаи, когда потребителю вообще не предоставлена информация о товаре (работе, услуге) или продавце (изготовителе, исполнителе).

Изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность перед потребителем за предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), а также об изготовителе (исполнителе, продавце), если:

1) потребитель приобрел товар (заказал выполнение работы, оказание услуги), не обладающий необходимыми ему свойствами (например, телефон, не совместимый с электротехнической сетью);

2) потребитель не может использовать товар (работу, услугу) по назначению (нет правил пользования); недостатки товара возникли после передачи его потребителю вследствие предоставления ненадлежащей информации;

3) жизни, здоровью или имуществу потребителя причинен вред в результате пользования товаром (например, по истечении срока службы телевизора в результате возгорания сгорело имущество и пострадал сам потребитель).

Под товаром (работой, услугой), не обладающим необходимыми потребителю свойствами, очевидно, следует понимать товар, не отвечающий прежде всего конкретным потребностям потребителя по назначению, условиям использования товара и т.п. Речь идет о доброкачественном товаре. Например, потребитель из-за неполноты информации приобрел электроприбор, предназначенный для сети с иным напряжением, чем нужно покупателю. Обладая достоверной и полной информацией, потребитель не приобрел бы эту продукцию. В этом случае потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения причиненных ему убытков.

С юридической точки зрения в данном случае мы имеем дело с заблуждением потребителя относительно предмета договора по вине другой стороны. Расторжение договора согласно ст. 450 ГК РФ возможно по соглашению сторон, по решению суда либо в одностороннем порядке, в случае если последнее допускается Законом о защите прав потребителей или договором. Закон предоставил потребителю право расторгнуть договор в одностороннем порядке. Договор считается расторгнутым со дня получения продавцом (исполнителем) обоснованного заявления потребителя и возвращаемого товара. Отказ продавца (исполнителя) от принятия возвращаемого товара при обоснованности заявления потребителя может быть расценен как нарушение прав последнего.

Под причиной невозможности использования товара по назначению следует понимать предоставление недостаточно полной или недостоверной информации, результатом чего является невозможность "запустить", "задействовать" приобретенный товар ввиду отсутствия соответствующих инструкций либо отремонтировать его из-за отсутствия необходимой информации об организации по ремонту и техобслуживанию и т.п. В этом случае потребитель вправе потребовать от продавца

(исполнителя) предоставления в разумно короткий срок информации, необходимой для того, чтобы он мог использовать товар (работу, услугу) по назначению. Если эта информация в оговоренный срок потребителю не будет дана, он вправе расторгнуть договор с продавцом (исполнителем) и потребовать возмещения убытков.

Срок предоставления надлежащей информации устанавливается потребителем самостоятельно и доводится до продавца (исполнителя) в письменном виде.

Ответственность за возникновение недостатков товара (работы) после передачи его потребителю в результате предоставления ему ненадлежащей информации в прежней редакции Закона отсутствовала. Недостатки товара могут возникать при его конструировании, изготовлении, транспортировке, хранении, т.е. до передачи потребителю (или даже после передачи, но по упомянутым причинам). В данном случае речь идет о реализации доброкачественного товара, недостатки в котором появились в результате отсутствия или недостаточности информации о правилах транспортировки, пользования, хранения у потребителя.

Последствия появления недостатка по указанным причинам такие же, как и при реализации товара (услуги) с недостатками. Пункт 4 ст. 495 ГК РФ, регулирующий рассматриваемый вопрос, возлагает на покупателя бремя доказывания причинной связи между отсутствием необходимой информации и возникшим недостатком.

Причинение вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя, а также природным объектам (земельным участкам, насаждениям и т.д.), находящимся в собственности потребителя. Закон предусматривает различные последствия причинения вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя и принадлежащим ему природным объектам. В первом случае (при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя) предусматривается возмещение вреда в полном объеме по правилам ст. 14 Закона. Если вред причинен природным объектам, то предусмотрено возмещение убытков.

Согласно ст. 1095 ГК РФ причинитель вреда обязан возместить его независимо от наличия вины и договорных отношений с потерпевшим. В соответствии с п. 4 ст. 13 Закона о защите прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, установленных Законом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы.

Непреодолимая сила - чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, независимые от воли продавца, изготовителя, исполнителя: стихийные явления (наводнения, ураганы, землетрясения и т.д.), военные действия, эпидемии и т.п. В соответствии с гражданским законодательством нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, например, непредоставление изготовителем информации о товаре продавцу, не является таким обстоятельством.

Необходимо отметить, что Закон о защите прав потребителей практически лишает заинтересованную сторону при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных предоставлением недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), возможности ссылаться на осведомленность потребителя (в том числе профессиональную) в соответствующих вопросах. Закон однозначно устанавливает, что в этом случае необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги) (п. 2 ст. 12 Закона).

Ответственность в случае продажи товаров с недостатками. В соответствии с Законом о защите прав потребителей требования к качеству товаров подлежат обязательному исполнению. Если вследствие недостатков товаров (работ, услуг) был причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, то он имеет право на возмещение его в полном объеме. Причем независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных убытков потребитель имеет право на компенсацию морального вреда.

Итак, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной модели (марки);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 5) расторжения договора купли-продажи.

Потребитель сам выбирает, каким именно из способов восстановления прав он воспользуется в возникшей ситуации, однако из этого правила есть исключения. В отношении технически сложных товаров потребитель вправе предъявить не все перечисленные требования, а лишь требования о безвозмездном устранении недостатков, а также о соразмерном уменьшении покупной цены. Остальные требования потребитель вправе предъявить только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством РФ. В этот перечень входят такие товары, как автотранспортные средства, мотоциклы, снегоходы, катера, яхты, лодочные моторы, автоматические стиральные машины, персональные компьютеры с основными периферийными

устройствами, сельскохозяйственные тракторы и некоторые другие виды товаров.

В отношении товаров, закупленных продавцом по договору комиссии для последующей реализации потребителям, требования потребителя об устранении недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки удовлетворяются только с согласия продавца. Настаивать на удовлетворении этих требований потребитель не вправе, он может предъявить продавцу иные требования: о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара на такой же товар другой марки, о расторжении договора купли-продажи.

По товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе предъявить по своему выбору два требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы. Эти требования потребитель вправе предъявить только продавцу товара и только в том случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

По товарам длительного пользования продавец, изготовитель обязаны по предъявлении требования потребителем немедленно безвозмездно предоставить ему на время ремонта аналогичный товар с доставкой за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, установлен постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. В этот перечень вошли автотранспортные средства, мебель, электробритвы, электрофены, электрогрелки, электробытовые приборы и другие товары.

Безвозмездное устранение недостатков товара. Это требование потребитель вправе предъявить (согласно п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей) продавцу, изготовителю либо организациям, выполняющим их функции на основании договора. В случае предъявления такого требования гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался потребителем. Этот период исчисляется со дня обращения потребителя с требованиями об устранении недостатков по день выдачи товара потребителю после их устранения. При этом если в товаре в процессе ремонта заменяется какая-либо деталь или составная часть, на которую установлен отдельный гарантийный срок, то гарантийный срок на эту деталь исчисляется заново, а гарантийный срок на товар в целом, как указано выше, продлевается.

Возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом. Такой способ защиты прав потребителей при покупке некачественного товара широкого распространения на практике не получил. Однако может возникнуть такая ситуация, когда потребитель вынужден либо сам в срочном порядке устранить недостатки, либо обратиться к третьему лицу. Например, за несколько часов до Нового года выходит из строя телевизор. Вызывать телевизионного мастера уже поздно, и потребитель устраняет недостатки сам или с помощью третьих лиц. Потребитель имеет полное право поступить именно так, а затем потребовать возмещения своих расходов, если он их понес в связи с исправлением недостатков товара.

Соразмерное уменьшение покупной цены. Это требование потребитель вправе предъявить продавцу организации, выполняющей его функции на основании договора. Изготовителю предъявить это требование потребитель не может.

При удовлетворении требования о соразмерном уменьшении покупной цены может возникнуть вопрос, что значит соразмерное уменьшение, какая сумма должна быть выплачена потребителю? Возможны три варианта решения вопроса:

1) потребителю может быть выплачена среднерыночная стоимость устранения недостатков товара, которая определяется экспертами либо сторонами путем исследования цен выполнения ремонтных работ в местности, в которой оживает потребитель;

2) выплате подлежит сумма, соответствующая проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками. При исчислении суммы, подлежащей выплате в соответствии с установленным процентом, за основу расчетов берется цена товара на момент удовлетворения требования в случае увеличения цены товара, а при уменьшении - цена на день покупки;

3) потребителю может быть выплачена любая сумма, которую продавец и потребитель считают соответствующей компенсацией за недостатки товара по обоюдному согласию.

Замена товара на товар аналогичной марки (модели, артикула). Товар, представляемый для замены, может быть другого цвета и даже другой марки или модели. Самое главное - товар должен быть аналогичным, иметь те же потребительские свойства, что и товар, требующий замены, но качественным.

В случае если замена товара с недостатками на товар аналогичной марки невозможна в связи с тем, что такой товар снят с производства или прекращена его поставка, то обязательство продавца в части замены товара прекращается из-за невозможности его исполнения. Потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требований. Обязанность доказывания невозможности замены товара, а также принятия всех необходимых мер для выполнения требований лежит на продавце.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении. При этом согласно п. 1 ст. 504 ГК РФ потребитель не должен уплачивать разницу между ценой товара при его покупке и ценой на день замены.

Замена товара на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При такой замене потребительские свойства товаров существенно различаются, существенно различаются и их цены. Поэтому производится соответствующий перерасчет стоимости товаров.

В соответствии с п. 2 ст. 24 Закона о защите прав потребителей, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставляемого взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. Если наоборот, то разница в ценах выплачивается потребителю. Причем в этих расчетах цена товара, подлежащего замене, применяется на день предъявления требования, если она к этому моменту повысилась, и на день покупки, если понизилась. Цена товара, предоставленного для замены, применяется всегда на момент предъявления требования. Если же требование потребителя в добровольном порядке не было удовлетворено, то в соответствии с п. 2 ст. 504 ГК РФ потребитель вправе производить расчеты исходя из цен товаров на момент вынесения решения суда, поскольку цены увеличились с момента предъявления требования.

Требование о замене товара на такой же товар другой марки потребитель вправе предъявить только продавцу (организации, выполняющей его функции на основании договора).

При предоставлении на время ремонта или замены потребителю аналогичного товара в пользование доставку такого товара во всех случаях осуществляет продавец (изготовитель).

Расторжение договора купли-продажи. При расторжении договора купли-продажи потребитель обязан вернуть товар с недостатками и вправе требовать возмещения убытков. Но если потребитель обращается к продавцу, то он вправе при расторжении договора требовать возмещения всех возникших в связи с покупкой товара убытков, а если требование предъявляется изготовителю, потребитель вправе настаивать только на возврате стоимости товара.

Например, потребитель приобрел крупногабаритный товар. За доставку товара потребитель понес расходы. При расторжении договора купли-продажи с продавцом потребитель вправе требовать возмещения и этих расходов наряду с другими убытками, а с изготовителя - нет. Причем в соответствии с п. 3 ст. 503 ГК РФ при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида и других подобных обстоятельств. Это же положение относится и к изготовителю.

Основанием для удовлетворения вышеуказанных требований потребителя согласно п. 2 ст. 18 Закона о защите прав потребителей является договор между ним и продавцом или организацией, выполняющей функции продавца. В соответствии со ст. 493 ГК РФ он считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара.

Следует особо отметить положение, связанное с выдачей товарного чека. Так, если в соответствии с ранее действовавшим законодательством товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки, могли выдаваться по требованию потребителя, то согласно Закону о защите прав потребителей выдача товарного чека или иного документа, удостоверяющего факт покупки, является обязанностью продавца (п. 5 ст. 18).

Интересной представляется ситуация, возникшая у гражданина Н. Так, он приобрел стиральную машину "Вятка-автомат" и самостоятельно произвел ее установку и подключение. После первого же использования стиральной машины она вышла из строя. В гарантийной мастерской, куда обратился покупатель, в бесплатном ремонте отказали в связи с тем, что гражданином Н. якобы были нарушены правила эксплуатации стиральной машины, содержащиеся в инструкции и предусматривающие установку машины специалистом гарантийной мастерской. Является ли такой отказ обоснованным?

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей продавец, изготовитель либо предприятие, выполняющие их функции, освобождаются от ответственности, если докажут, что недостатки в товаре возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования. При этом бремя доказывания возлагается на продавца, изготовителя. Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара.

Новая редакция Закона содержит правило, согласно которому в случае возникновения спора о причинах недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Однако, если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (п. 5 ст. 18).

Таким образом, отказ мастерской в проведении бесплатного ремонта необоснован. Мастерская вправе была отказать гражданину Н. только после проведения экспертизы и в случае, если будет доказано, что стиральная машина вышла из строя из-за неправильной эксплуатации или вследствие ее подключения покупателем.

В соответствии со ст. 23 Закона о защите прав потребителей за нарушение предусмотренных ст. 20, 21 и 22 Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требований потребителя об устранении недостатков товара, о возмещении расходов на исправление недостатков, о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара с недостатками, о возмещении убытков в связи с

расторжением договора купли-продажи (возвратом товара изготовителю), о предоставлении товара в пользование на время ремонта или замены продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), на основании договора с ним обязаны уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% от цены товара.

Во всех указанных случаях взыскиваемая неустойка является штрафной, т.е. уплачиваемой независимо от возмещения потребителю причиненных ему убытков (ст. 394 ГК РФ).

В соответствии с п. 5 ст. 13 Закона о защите прав потребителей требование потребителя об уплате неустойки подлежит удовлетворению в добровольном порядке. Но если потребитель не предъявил требования об уплате неустойки в досудебном порядке, он не лишен возможности обратиться в суд с требованием о принудительном взыскании неустойки.

При рассмотрении исковых требований о взыскании неустойки, предусмотренной Законом, суд на основании ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить неустойку, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. Понятие "явно несоразмерна" законодательством не определено. Поэтому у суда имеются широкие полномочия для уменьшения размера неустойки.

По общему правилу требования по поводу недостатков товара потребитель вправе предъявить, если недостатки товара обнаружены в течение гарантийных сроков или сроков годности, установленных изготовителем (п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей). Но есть и исключения (см. выше). В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении гарантийного срока, установленного на товар изготовителем, в случае отсутствия такого срока - в течение 6 месяцев со дня передачи товара потребителю, а в отношении недвижимого имущества в течение не более чем 2 лет со дня передачи его потребителю. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы товара или в течение 10 лет со дня передачи товара, если срок службы товара не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня предъявления потребителем такого требования, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, а именно: о соразмерном уменьшении покупной цены товара или о замене товара на такой же товар другой марки, модели (п. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей).

Если продавец отказывает покупателю в удовлетворении претензии, потребитель имеет право обратиться в суд.

В отличие от общего правила, предусмотренного ГК РФ (ст. 396), согласно которому в случае уплаты неустойки и возмещения убытков при неисполнении должником обязательства он может быть освобожден от исполнения обязательства в натуре, если иное не предусмотрено законом или договором, специальные нормы ГК РФ (например, ст. 505) и Закон о защите прав потребителей устанавливают общее требование реального исполнения. Это объясняется особенностями отношений, складывающихся между предпринимателями (изготовителями, исполнителями, продавцами) и потребителями. Если в коммерческом обороте, основной целью которого является получение прибыли, полное возмещение убытков обеспечивает достижение этой цели, то в отношениях с участием потребителей дело обстоит иначе. Потребители "выводят" товары, работы, услуги из сферы коммерческого оборота в сферу личного (конечного) потребления, приобретают и используют их для удовлетворения личных бытовых нужд. В связи с этим возмещение убытков при отсутствии реального исполнения обязательства не позволяет достигнуть основной цели установления отношений между предпринимателями и потребителями.

Таким образом, реальное исполнение обязательства, предусмотренное п. 3 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, обусловлено спецификой самого характера отношений, складывающихся на потребительском рынке.

Продавец (изготовитель) вправе отказаться от удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков товара, если:

1) требования заявлены по поводу недостатков, которые были оговорены при заключении договора купли-продажи;

2) недостатки, по поводу которых заявлено требование, возникли после передачи товара потребителю, в результате: нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы, и это доказано продавцом (изготовителем) на основании договора с ним;

3) потребитель не представил товарный (кассовый) чек, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, технический паспорт или иной, заменяющий его, документ.

Обмен товара. Обмен недовольственного товара надлежащего качества производится в случае, если он не подошел по форме, габаритам, размеру, расцветке, фасону либо по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению. Перечень товаров, на которые такое требование не распространяется, утверждается Правительством РФ. В этот перечень входят: изделия из драгоценных и полудрагоценных металлов и камней; все виды тканей; белье для новорожденных, детей и взрослых, а также постельное белье; парфюмерно-косметические товары; товары бытовой химии; изделия из пластмассы, используемые для приготовления и хранения пищи; предметы личной

гигиены; предметы женского туалета; чулочно-носочные изделия; текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца и др.).

Обратиться с требованием о замене товара потребитель может не позднее 14 дней с момента покупки. При этом потребитель обязан указать причины, по которым он желает заменить товар, и то, какими качествами должен обладать товар, требуемый взамен. Продавец должен обменять товар, если он не был в употреблении, сохранены его оригинальные упаковка, товарный (кассовый) чек, фабричные ярлыки и т.д.

Если на день обращения потребителя товара, необходимого для замены, в магазине нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор либо ждать поступления в магазине аналогичного товара, о чем продавец обязан известить потребителя.

Ответственность при заключении договора на оказание услуг (выполнение работ). В соответствии со ст. 4 Закона о защите прав потребителей не только продавец должен передать покупателю качественный товар, но и исполнитель обязан выполнить работу или оказать услуги, качество которых соответствует договору. Одно из существенных условий договора - срок выполнения работы (оказания услуг), который устанавливается в соответствии со ст. 27 указанного Закона и может определяться Правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) или договором.

Срок выполнения работы или оказания услуги может определяться датой или периодом. Если работа (услуга) выполняется по частям в течение срока действия договора (доставка периодической печати, техническое обслуживание), то наряду с общим сроком устанавливаются частные сроки выполнения работ или оказания услуг (п. 2 ст. 27).

Как правило, конфликт во взаимоотношениях между исполнителем и потребителем связан с просрочкой выполнения заказанных работ (услуг). В таких ситуациях Закон о защите прав потребителей наделяет потребителя достаточно широкими правами и предусматривает жесткие санкции, применяемые к просрочившему начало либо окончание работы исполнителю. Последний несет ответственность не только в случае реальной просрочки исполнения, т.е. невыполнения работы (неоказания услуги) в установленный срок или при нарушении срока начала выполнения работы (оказания услуги), но и в случае когда во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет завершена в срок.

Основание возникновения ответственности исполнителя по признаку "очевидности" вызывает сомнение. Закон о защите прав потребителей не указывает, кто должен определить, что на каком-то этапе выполнения работы (оказания услуги) получение конечного результата в установленный срок стало невозможным.

При нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) потребитель может по своему выбору воспользоваться одним из перечисленных ниже прав. Закон устанавливает два возможных варианта поведения потребителя в случае просрочки исполнителем выполнения своих обязанностей.

Во-первых, потребитель может, несмотря на просрочку, продолжить свои отношения с исполнителем. В этом случае потребитель может назначить исполнителю новый срок начала и (или) окончания работы (оказания услуги) и потребовать уменьшения цены выполняемой работы (услуги) или потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги) без назначения новых сроков.

Назначенные потребителем новые сроки необходимо указать в самом договоре (п. 2 ст. 28 Закона о защите прав потребителей). Если исполнитель допустит нарушение новых сроков, потребитель вправе снова предъявить любое из указанных в Законе требований.

Размер уменьшения цены за выполненные работы законодатель предлагает рассчитывать по аналогии с расчетами, производимыми в случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества. Размер уменьшения покупной цены товара определяется продавцом или предприятиями (ст. 18 Закона о защите прав потребителей). Следовательно, и размер уменьшения цены за выполненные работы (оказанные услуги) в случае предъявления к нему такого требования потребителем должен определять исполнитель. Если размер выплат по каким-либо причинам не устраивает потребителя, последний вправе оспорить его в суде.

Решение о продолжении или прекращении работы с первоначальным исполнителем целиком зависит от воли потребителя. Например, если подрядчик не доставил вовремя строительные материалы на участок заказчика, потому что его подвел поставщик (что не является форсмажорным обстоятельством и не освобождает от ответственности за просрочку), но готов немедленно начать строительство, потребителю вряд ли стоит отказываться от его услуг. Если же просрочка начала или окончания работы является результатом виновных действий исполнителя, то потребитель может:

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

2) расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, причиненных нарушением сроков начала и (или) окончания работы (услуги).

Оба эти требования предполагают прекращение правоотношения потребителя и исполнителя по поводу выполнения заказанной работы (услуги). Расходы, понесенные потребителем в случае передачи работы другому лицу, взыскиваются с первоначального исполнителя, нарушившего срок выполнения

работы (оказания услуги). В том случае, когда вознаграждение первоначальным исполнителем получено, он должен полностью возратить его потребителю. Если размер затрат потребителя на выполнение работы третьим лицом превышает размер полученного первоначальным исполнителем вознаграждения, то исполнитель обязан не только полностью возратить полученную сумму, но и покрыть расходы потребителя, превышающие эту сумму. Такое превышение не должно быть слишком большим. Заключая новый договор с третьим лицом, потребитель должен исходить из того размера вознаграждения, который он обязался выплатить или выплатил первоначальному исполнителю (разумная цена).

При расторжении договора с просрочившим исполнителем потребитель должен уведомить его о своем решении. Если исполнитель отказывается расторгнуть договор или просто не отвечает на предложение потребителя в срок, указанный в самом предложении (при его отсутствии - в тридцатидневный срок), потребитель вправе обратиться в суд с требованием о принудительном расторжении договора.

При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за уже выполненную работу. Однако из этого правила могут быть исключения. Особенности порядка расчетов между потребителем и исполнителем в таких случаях устанавливаются правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг). В том случае, если потребитель решит принять часть выполненной работы (оказанной услуги) у исполнителя, расходы исполнителя, затраченные на ее выполнение независимо от факта расторжения договора, подлежат оплате.

Неустойка как форма ответственности за нарушение сроков. Кроме возмещения убытков, вызванных нарушением сроков начала и окончания работ, Закон о защите прав потребителей предусматривает ответственность просрочившего исполнителя в форме неустойки. В случае нарушения установленных правилами выполнения отдельных видов работ или договором сроков, а также назначенных в соответствии с Законом новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день, а если срок определен в часах - за каждый час просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором отдельно не определена - общей цены заказа (договора). Размер неустойки может быть увеличен соглашением сторон.

Неустойка взыскивается со дня (часа), следующего за днем (часом), к которому работа (услуга) должна быть начата или выполнена, и прекращается началом или окончанием исполнения работы (оказания услуги) либо предъявлением потребителем иных требований, предусмотренных Законом. Сумма неустойки, взыскиваемой с продавца (изготовителя) в случае просрочки им удовлетворения требования потребителя о замене или ремонте товара с недостатками, ограничена по размеру. Она не может превышать цены работы (услуги), а если цена работы (услуги) отдельно не определена - общей цены договора (заказа).

Размер неустойки определяется исходя из цены работы (услуги) или договора (заказа), сложившейся в том месте, где требование потребителя должно быть удовлетворено в день добровольной выплаты или в день вынесения судебного решения.

Исполнитель должен выплатить потребителю неустойку и возместить убытки добровольно независимо от того, предъявлял он соответствующее требование или нет. При этом убытки возмещаются потребителю в полной сумме сверх неустойки, установленной Законом о защите прав потребителей или договором. Если исполнитель отказывается от добровольной выплаты неустойки и убытков или отказывается удовлетворить требование потребителя об их уплате, то это требование удовлетворяется через суд.

Ответственность исполнителя за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) наступает независимо от наличия или отсутствия его вины. Закон освобождает исполнителя от удовлетворения требований потребителя только в двух случаях: если нарушение сроков выполнения работы произошло по вине самого потребителя либо вследствие действия непреодолимой силы. При этом бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на исполнителе.

Закон о защите прав потребителей (п. 1 ст. 29) определяет правовые последствия в случае ненадлежащего качества выполненных работ или оказанных услуг. В соответствии с этой статьей потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

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

Под недостатком работы (услуги) Закон о защите прав потребителей подразумевает несоответствие работы (услуги) требованиям, предъявляемым к качеству. Если подрядчик сдает построенный им дом с недоделками (не застеклены окна, не установлена охранная сигнализация и т.д.),

то с точки зрения указанного Закона эти недоделки не являются недостатками, т.к. не касаются качества выполненной работы. Следовательно, под недостатком нужно понимать только несоответствие качества выполненных работ стандартам, условиям договора и обычно предъявляемым требованиям.

Требования, установленные п. 1 ст. 29 Закона, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии выполненной работы, в ходе выполнения работы, в течение гарантийного срока или в течение шести месяцев со дня принятия выполненной работы. Недостатки выполненной работы должны быть устранены в течение 20 дней со дня предъявления требования потребителем, если иное не предусмотрено договором. За нарушение этих сроков потребителю выплачивается неустойка в соответствии со ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

Как можно увидеть, последствия нарушения требований к качеству выполненных работ (оказанных услуг) и права, предоставляемые потребителю в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, сходны с последствиями и правами при продаже товаров с недостатками.

Требования о безвозмездном изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы обусловлены спецификой возникающих при оказании услуг (выполнении работ) отношений.

Предъявляя требование об устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или повторном выполнении работы, потребитель может одновременно потребовать от исполнителя уменьшения цены выполненной работы.

Необходимо отметить наличие тенденции к расширению сферы систематического контроля по соблюдению законодательства о защите прав потребителей, осуществляемого органами власти нашего государства.

Итак, законодательство о гражданской ответственности в области защиты прав потребителей предусматривает довольно жесткие меры за их нарушение. Придерживаться его канонов выгодно не только покупателю для охраны и защиты своих интересов и прав, но и самим продавцам. Закон устанавливает различные гарантии удовлетворения требований потребителя: от уплаты потребителю неустойки в случае просрочки выполнения его законных требований до уплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска. Следовательно, для изготовителя, исполнителя и продавца дешевле соблюдать закон, а тем более, не доводить дело до суда.

Обширная практика государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей показывает, что распространенным, прочно вошедшим в деловую практику явлением стало удовлетворение потребителем своих законных требований в досудебном порядке в случае продажи некачественного товара, в том числе требований потребителей о замене некачественного товара либо о расторжении договора купли-продажи. Законодатель представил достаточно возможностей потребителю для защиты своих собственных прав и интересов (в случае, например, продажи товара с недостатками, непредставления информации о товаре, просрочки выполнения работы и др.).

2. Уголовно-правовая ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Процесс становления и развития рыночных отношений и преобразования отношений в сфере экономики требует совершенствования уголовного законодательства. Действующий Уголовный кодекс РФ (далее - УК РФ) закрепляет только один состав преступления, который можно рассматривать как нарушение прав потребителей - нарушение санитарно-эпидемиологических правил, которое повлекло по неосторожности массовое заболевание или отравление людей (ст. 236 УК РФ). Данное преступление наказывается штрафом в размере до 80 тыс. рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев, либо лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет, либо обязательными работами на срок до 180 часов, либо исправительными работами на срок до одного года, либо ограничением свободы на срок до трех лет.

Тема 8. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей

8.1. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований

Закон о защите прав потребителей предусматривает два варианта защиты прав потребителей. Первый вариант защиты подразумевает досудебную защиту, т.е. претензионное производство, а второй вариант защиты нарушенных прав является судебным (исковым).

Внесудебный порядок защиты прав потребителей заключается в том, что потребитель, чьи права нарушены, может первоначально предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить

стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право. Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги) или нет? Обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования споров, если такой порядок предусмотрен законом или договором, требуют положения ГПК РФ, в частности, ст. 131, 132, 135.

В указанных случаях спор передается на рассмотрение суда или арбитражного суда после соблюдения досудебного порядка.

Следует обратить внимание на то, что соблюдение досудебного порядка урегулирования споров обязательно не только в случаях, когда такой порядок предусмотрен непосредственно федеральным законом. Так, федеральный закон может содержать отсылочную норму, предусматривающую, что претензионный или иной досудебный порядок урегулирования определенной категории споров регламентируется подзаконным правовым актом, например постановлением Правительства РФ или актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего руководство определенной отраслью или сферой управления.

Примерами таких отсылочных норм могут служить правила, установленные в ст. 122 Федерального закона от 10 января 2003 г. N 18 "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" (далее - УЖТ РФ). Согласно данной статье порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Поэтому в случаях, когда досудебный порядок урегулирования споров регламентирован подзаконным правовым актом, при условии, что такая возможность прямо предусмотрена федеральным законом, для обращения в суд или арбитражный суд необходимо соблюдение указанного порядка.

В остальных случаях (если досудебный порядок не предусмотрен договором) спор может быть передан на рассмотрение суда или арбитражного суда без соблюдения данного порядка. Это возможно даже в тех случаях, когда досудебный порядок предусмотрен для конкретной категории споров подзаконным правовым актом, требования которого не основаны на соответствующей управомочивающей норме федерального закона.

Целесообразно также иметь в виду, что если досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не федеральным законом, а законом субъекта РФ, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд или арбитражный суд с иском заявлением.

Обратим внимание, что до введения в действие нового Арбитражного процессуального кодекса РФ от 24 июля 2002 г. N 95-ФЗ (с изм. и доп. от 28 июля, 2 ноября 2004 г., 31 марта 2005 г.) (далее - АПК РФ) понятие "досудебный порядок урегулирования споров" нередко отождествлялось с понятием "претензионный порядок урегулирования споров". Теперь из смысла норм как АПК РФ, так и ГПК РФ, определенно следует, что досудебным может являться не только претензионный, но и иной порядок урегулирования споров, который может быть предусмотрен как договором, так и федеральным законом.

Под "иным" порядком следует понимать урегулирование спора, например, путем обмена письмами, телеграммами и другими документами, подачи заявления и предоставления ответа на него, прочие согласительные процедуры, реализуемые в документальной форме. При этом судебная практика исходит из того, что возможность проведения переговоров до передачи спора в суд нельзя расценивать как установление досудебного порядка урегулирования спора, поскольку под досудебным порядком понимается установление в договоре условий о направлении претензии или информационного письма, установление сроков для ответа на нее и других условий, позволяющих определить, что договор содержит четкую запись об установлении такого порядка.

Указанные формы досудебного порядка урегулирования споров могут быть предусмотрены условиями договора. Кроме того, федеральные законы в ряде случаев императивно устанавливают конкретные формы досудебного порядка применительно к определенным группам правовых отношений. Например, Трудовой кодекс РФ от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (с изм. и доп. от 24, 25 июля 2002 г., 30 июня 2003 г., 27 апреля, 22 августа, 29 декабря 2004 г., 9 мая 2005 г.) для значительного количества трудовых споров предусматривает предварительное обращение в комиссию по трудовым спорам (ст. 382, 385). Пунктом 2 ст. 452 ГК РФ установлен обязательный досудебный порядок урегулирования спора об изменении или расторжении договора. Так, если основанием расторжения договора аренды является неисполнение арендатором возложенных на него обязанностей, то арендодатель до обращения в суд с иском о досрочном расторжении договора обязан направить арендатору письменное

предупреждение о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок (ч. 3 ст. 619 ГК РФ), а также предложение расторгнуть договор (п. 2 ст. 452 ГК РФ).

Разновидностью досудебного порядка является претензионный порядок урегулирования споров.

При претензионном порядке урегулирования споров кредитор в силу закона или договора обязан предъявить к должнику требование (претензию) об исполнении лежащей на нем обязанности, а должник - дать на нее ответ в установленный срок. Указанное требование облекается в форму претензии, т.е. письменного документа, составляемого в соответствии с требованиями федерального закона, устанавливающего претензионный порядок урегулирования данной категории споров, а в остальных случаях - в произвольной форме в соответствии с условиями договора и (или) юридическими обычаями. В претензии могут содержаться, например, требования об изменении или расторжении договора, исполнении предусмотренных им основных обязательств должника, о возмещении убытков, уплате неустойки, процентов за пользование чужими денежными средствами, применении иных мер гражданско-правовой ответственности. При полном или частичном отказе должника от удовлетворения претензии или неполучении от него ответа в установленный срок кредитор вправе предъявить иск.

В настоящее время претензионный порядок урегулирования споров, как уже отмечалось, регламентируется условиями договора или нормами федерального закона (подзаконного правового акта при условии прямого указания на это в федеральном законе). Это связано, в частности, с необходимостью расширения возможностей судебной защиты гражданских прав, а также с тем, что указанный порядок в значительной степени определяется спецификой конкретного обязательства, из которого возникают соответствующие споры. Поэтому сегодня и отсутствует единообразное правовое регулирование претензионного порядка разрешения споров.

Раньше большинство споров разрешалось с обязательным использованием досудебного (претензионного) порядка, поскольку советский законодатель исходил прежде всего из необходимости освободить суды, органы государственного и ведомственного арбитража от рассмотрения споров, которые могли быть разрешены без участия судебных органов. Судебная защита гражданских прав не являлась приоритетной. В республиках бывшего Союза ССР претензионный порядок урегулирования споров был установлен постановлением Совета Министров СССР от 17 октября 1973 г. N 758 "Об утверждении Положения о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями и учреждениями и урегулирования разногласий по хозяйственным договорам", которое применялось с изменениями и дополнениями, внесенными в него постановлением от 26 сентября 1990 г. В дальнейшем указанные отношения регламентировались Положением о претензионном порядке урегулирования споров, утвержденным постановлением Верховного Совета РФ от 24 июня 1992 г. N 3116-1, которое определяло претензионный порядок урегулирования экономических споров и споров в сфере управления между предприятиями, учреждениями, организациями, органами государственной власти и управления, гражданами-предпринимателями.

С 1 июля 1995 г., когда вступил в силу АПК РФ 1995 г., досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования споров стал обязательным лишь для указанных в этом Кодексе случаев, которые в настоящее время воспроизведены в новых АПК РФ и ГПК РФ. В соответствии с Федеральным законом от 5 мая 1995 г. "О введении в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации" в день вступления в силу АПК РФ 1995 г. прекратило свое действие Положение о претензионном порядке урегулирования споров, утвержденное постановлением Верховного Совета РФ от 24 июня 1992 г. N 3116-1.

После введения в действие АПК РФ 1995 г. наметилась тенденция к отказу многих участников договорных отношений от использования претензионного порядка урегулирования споров в тех случаях, когда этот порядок не являлся обязательным в силу требований федеральных законов. В связи с этим возросло количество споров, передаваемых на рассмотрение в суды и арбитражные суды. Это, в свою очередь, не могло не отразиться на оперативности, полноте и качестве судебных решений.

Следует учесть, федеральными законами или принятыми в соответствии с ними подзаконными нормативными правовыми актами могут быть предусмотрены иные правила урегулирования споров. В таких случаях правовая регламентация осуществляется при помощи, главным образом, императивных норм, которые не могут быть изменены соглашением сторон.

Под федеральными законами, которыми предусмотрен претензионный порядок урегулирования споров, прежде всего, следует понимать ГК РФ, устанавливающий обязанность предъявления претензии к перевозчику до предъявления к нему иска, вытекающего из перевозки груза (ст. 797 ГК РФ). К таким законам относятся также транспортные уставы, кодексы и иные законы, регулирующие отношения, возникающие главным образом в сфере транспорта и связи.

Например, при морских перевозках согласно ст. 403 Кодекса торгового мореплавания РФ от 30 апреля 1999 г. N 81-ФЗ (с изм. и доп. от 26 мая 2001 г., 30 июня 2003 г., 2 ноября 2004 г.) (далее - КТМ РФ) до предъявления перевозчику иска в связи с перевозкой груза в каботаже обязательным является предъявление перевозчику претензии. Претензии предъявляются к перевозчику, который осуществлял перевозку груза, и, если перевозка груза не была осуществлена, - к перевозчику, который в соответствии с договором морской перевозки груза был обязан осуществить ее. Претензии, вытекающие из перевозки груза в смешанном сообщении, предъявляются к перевозчику, доставившему груз в

конечный пункт перевозки.

В таких случаях передача права на предъявление претензий и исков другим организациям или гражданам по общему правилу не допускается. Исключениями из этого правила являются передача указанного права отправителем получателю или наоборот, а также отправителем или получателем экспедитору либо страховщику. Передача права на предъявление претензии и иска удостоверяется переуступочной надписью на коносаменте или ином перевозочном документе (см. ст. 404 КТМ РФ).

Порядок предъявления претензии императивно определен в ст. 405 КТМ РФ. Претензия предъявляется в письменной форме. К претензии об утрате или о повреждении груза, кроме перевозочных документов, должны быть приложены документы, подтверждающие право на предъявление претензии, и документы, удостоверяющие количество и стоимость отправленного груза. Перевозочные документы предъявляются в подлиннике.

Перевозчик имеет право в двухнедельный срок после получения претензии возратить ее без рассмотрения, если к претензии не приложены названные выше документы. Если перевозчик в указанный срок не возвратит заявителю претензию, оформленную ненадлежащим образом, то она считается принятой к рассмотрению.

Претензия к перевозчику, вытекающая из договора морской перевозки груза, может быть предъявлена в течение срока исковой давности (ст. 406 КТМ РФ), т.е. годового срока (см. ст. 408 КТМ РФ).

В соответствии со ст. 407 КТМ РФ перевозчик обязан рассмотреть претензию, вытекающую из договора морской перевозки груза, в течение 30 дней со дня ее получения и уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении ее. Со дня предъявления к перевозчику претензии, вытекающей из договора морской перевозки груза, течение срока исковой давности приостанавливается до получения ответа на претензию или истечения установленного для ответа срока.

На внутреннем водном транспорте до предъявления иска в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза к перевозчику или в связи с буксировкой буксируемого объекта к буксировщику обязательным является предъявление претензии к перевозчику или буксировщику (ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ от 7 марта 2001 г. N 24-ФЗ (с изм. и доп. от 5 апреля, 30 июня 2003 г., 29 июня 2004 г.) (далее - КВВТ РФ). Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров, багажа, грузов или буксировкой буксируемых объектов, предъявляются перевозчикам или буксировщикам по месту их нахождения.

К претензии должны быть приложены документы в подлинниках или надлежаще заверенные копии документов, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии. К претензии об утрате, недостатке или повреждении (порче) груза, багажа либо об утрате или повреждении буксируемого объекта должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и стоимость отправленного груза, багажа или буксируемого объекта. Претензии к перевозчикам или буксировщикам могут быть предъявлены в течение срока исковой давности. В соответствии с п. 3 ст. 164 КВВТ РФ срок исковой давности устанавливается:

- 1) по требованиям к перевозчику или буксировщику, возникающим в связи с осуществлением перевозок грузов или буксировки буксируемых объектов, - один год;
- 2) по требованиям к перевозчику, возникающим в связи с осуществлением перевозок пассажиров и их багажа, - три года.

Иски перевозчиков или буксировщиков к пассажирам, грузоотправителям, грузополучателям, отправителям буксируемых объектов и получателям буксируемых объектов, другим юридическим и физическим лицам, возникающие в связи с осуществлением перевозок грузов, пассажиров и их багажа, буксировки буксируемых объектов, могут быть предъявлены в течение одного года со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления таких исков.

Сроки исковой давности исчисляются в отношении:

- 1) возмещения ущерба за утрату груза, багажа или буксируемого объекта - по истечении 30 дней со дня окончания срока доставки груза, багажа или буксируемого объекта;
- 2) возмещения ущерба за недостачу, повреждение (порчу) груза, багажа или повреждение буксируемого объекта - со дня выдачи груза, багажа или буксируемого объекта;
- 3) несоблюдения срока доставки груза или буксируемого объекта, возврата излишне уплаченной провозной платы - со дня выдачи груза или буксируемого объекта;
- 4) задержки отправления или прибытия с опозданием пассажирского судна - со дня наступления события, послужившего основанием предъявления претензии;
- 5) возмещения ущерба за недостачу однородных грузов, перевозки которых осуществляются навалом, насыпью или наливом и отправки которых осуществляются в соответствии с договором об организации перевозок грузов, - со дня подписания акта сверки расчетов за количество принятых для перевозки и сданных грузополучателям грузов.

Согласно правилам ст. 162 КВВТ РФ право на предъявление претензий и исков к перевозчику или буксировщику имеют:

- 1) в случае утраты груза или буксируемого объекта - грузоотправитель, грузополучатель или отправитель буксируемого объекта, получатель буксируемого объекта при условии представления ими

квитанции о приеме груза для перевозки или буксируемого объекта для буксировки с отметкой перевозчика или буксировщика о неприбытии груза или буксируемого объекта;

2) в случае недостачи или повреждения (порчи) груза или повреждения буксируемого объекта - грузополучатель или получатель буксируемого объекта при условии представления ими транспортной накладной, коммерческого акта или перевозочного документа при перевозке груза наливом, а при отсутствии коммерческого акта - документа об обжаловании отказа в составлении коммерческого акта;

3) в случае уплаты провозной платы и иных платежей в размере выше установленного - грузоотправитель, грузополучатель или отправитель буксируемого объекта, получатель буксируемого объекта при условии представления ими транспортной накладной;

4) при утере багажа - пассажир при предъявлении багажной квитанции;

5) в случае недостачи или повреждения (порчи) багажа - предъявитель выданного перевозчиком коммерческого акта о недостаче или повреждении (порче) багажа;

6) в случае задержки отправления или прибытия пассажирского судна с опозданием - пассажир при предъявлении билета;

7) в случае несоблюдения сроков доставки груза или буксируемого объекта - грузополучатель или получатель буксируемого объекта при условии представления транспортной накладной.

Сроки рассмотрения претензии установлены ст. 163 КВВТ РФ. Перевозчик или буксировщик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заявителя в течение 30 дней со дня получения претензии. При частичном удовлетворении или отклонении претензии заявителя в уведомлении перевозчика или буксировщика должно быть указано основание принятого решения со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты. В этом случае представленные при предъявлении претензии документы возвращаются заявителю.

При воздушных перевозках претензионный порядок регулирования споров предусмотрен Воздушным кодексом РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ (с изм. и доп. от 8 июля 1999 г., 22 августа, 2 ноября, 29 декабря 2004 г., 21 марта 2005 г.) (далее - ВК РФ). Согласно ст. 126 ВК РФ претензия к воздушному перевозчику при перевозках на внутренних линиях может быть предъявлена в течение 6 месяцев. В зависимости от содержания требования этот срок исчисляется следующим образом:

1) о возмещении вреда в случае недостачи или повреждения (порчи) груза или почты, а также в случае просрочки их доставки - со дня, следующего за днем выдачи груза, а в отношении почты - с даты составления коммерческого акта;

2) о возмещении вреда в случае утраты груза - через 10 дней по истечении срока доставки;

3) о возмещении вреда в случае утраты почты - по истечении срока доставки;

4) о возмещении вреда во всех остальных случаях - со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

Перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

Срок предъявления претензий при воздушных международных перевозках определен ст. 127 ВК РФ. В случае повреждения (порчи) багажа или груза при воздушных международных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через семь дней со дня получения багажа и не позднее чем через 14 дней со дня получения груза. В случае просрочки доставки багажа или груза претензия должна быть предъявлена в течение 21 дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение лица, имеющего право на его получение. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта. В случае утраты багажа, груза или почты претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение 18 месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

Порядок предъявления требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты определен ст. 124 ВК РФ. По требованию пассажира, грузоотправителя или грузополучателя и при предъявлении одним из них перевозочных документов перевозчик обязан составить коммерческий акт. Коммерческим актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности перевозчика, пассажира, грузоотправителя или грузополучателя.

Коммерческий акт составляется при выдаче багажа или груза для удостоверения следующих обстоятельств: несоответствие фактического наименования груза, его веса или количества единиц груза данным, указанным в перевозочном документе; повреждение (порча) груза; недостача или повреждение (порча) багажа; обнаружение багажа или груза без перевозочных документов либо перевозочных документов без багажа или груза. Для удостоверения указанных обстоятельств в отношении почты перевозчик и организация почтовой связи составляют коммерческий акт. До предъявления к перевозчику иска в случае нарушения договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется претензия. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта

назначения по усмотрению заявителя. Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии или иска.

В соответствии со ст. 125 ВК РФ право на предъявление перевозчику заявления в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира имеют:

- 1) в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки - пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта;
- 2) в случае прекращения по инициативе перевозчика договора воздушной перевозки пассажира - пассажир.

Право на предъявление претензии и иска к перевозчику имеют:

1) в случае утраты груза - грузополучатель при предъявлении грузовой накладной, выданной перевозчиком грузоотправителю, с отметкой аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза, а при невозможности предъявления такой накладной документа об оплате стоимости груза и справки перевозчика об отправке груза с отметкой аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза;

2) в случае недостачи или повреждения (порчи) груза - грузополучатель при предъявлении грузовой накладной или коммерческого акта;

3) в случае просрочки доставки груза - грузополучатель при предъявлении грузовой накладной;

4) в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) почты, а также просрочки ее доставки - организация почтовой связи пункта назначения почты;

5) страховщик при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

Перевозчик обязан в течение 30 дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии.

Течение срока исковой давности начинается на следующий день после получения грузоотправителем или грузополучателем ответа об отказе или о частичном удовлетворении претензии, в случае неполучения такого ответа - через 45 дней после получения претензии перевозчиком, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты (ст. 128 ВК РФ).

При железнодорожных перевозках претензионный порядок урегулирования споров подчинялся правилам ранее действовавшего Федерального закона от 8 января 1998 г. "Транспортный устав железных дорог Российской Федерации". Указанный Федеральный закон утратил силу со дня вступления в силу Федерального закона от 10 января 2003 г. "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации".

Согласно ст. 120 УЖТ РФ до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок груза, к перевозчику обязательно предъявляется претензия. К претензии должны быть приложены документы, подтверждающие предъявленные заявителем требования. Указанные документы предоставляются в подлиннике или в форме заверенной надлежащим образом копии. При необходимости перевозчик вправе потребовать предоставления оригинала документов для рассмотрения претензии.

Право на предъявление к перевозчику претензии, возникшей в связи с осуществлением перевозок груза, грузобагажа, или иска имеют:

1) грузополучатель (получатель) или грузоотправитель (отправитель) - в случае утраты груза, грузобагажа. К претензии должны быть приложены грузовая квитанция, грузобагажная квитанция о приеме груза, грузобагажа с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии груза, грузобагажа или справки перевозчика об отправке груза, грузобагажа с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии данного груза, грузобагажа, а также документ, подтверждающий факт причиненного ущерба, удостоверяющий количество и действительную стоимость груза, грузобагажа без включения неполученных доходов и неосуществленных затрат;

2) грузополучатель (получатель) или грузоотправитель (отправитель) - в случае недостачи, повреждения (порчи) груза, грузобагажа. К претензии должны быть приложены транспортная железнодорожная накладная, или грузобагажная квитанция и выданный перевозчиком коммерческий акт, или транспортная железнодорожная накладная с отметкой перевозчика о составлении коммерческого акта в случае его утраты, или транспортная железнодорожная накладная и документы об обжаловании отказа перевозчика в составлении коммерческого акта, а также документ, подтверждающий факт причиненного ущерба и удостоверяющий количество и действительную стоимость недостающих, поврежденных (испорченных) груза, грузобагажа, деталей, запчастей без включения неполученных доходов и неосуществленных затрат;

3) грузополучатель (получатель) или грузоотправитель (отправитель) - в случае просрочки доставки груза, грузобагажа. К претензии должны быть приложены транспортная железнодорожная накладная, грузобагажная квитанция;

4) грузополучатель (получатель) или грузоотправитель (отправитель) - в случае задержки выдачи

груза, грузобагажа. К претензии должны быть приложены транспортная железнодорожная накладная, грузобагажная квитанция и акт общей формы;

5) грузополучатель или грузоотправитель, обслуживающий грузополучателей, грузоотправителей своими локомотивами владелец железнодорожного пути необщего пользования - в случае уплаты штрафов за задержку подачи вагонов под погрузку и выгрузку, задержку уборки вагонов с мест погрузки, выгрузки или приема вагонов с железнодорожного пути необщего пользования. К претензии должны быть приложены ведомость подачи и уборки вагонов, памятка приемосдатчика, касающаяся подачи и уборки вагонов, а также уведомление о завершении грузовой операции или передаче вагонов на выставочный путь, выписка из договора на эксплуатацию железнодорожного пути необщего пользования или договора на подачу и уборку вагонов, акт общей формы;

6) грузополучатель или грузоотправитель - в случае возврата платы за время нахождения цистерн, бункерных полувагонов под очисткой на промывочно-пропарочных станциях. К претензии должны быть приложены акты установленной формы об обнаруженном в пункте налива недосливе цистерн, бункерных полувагонов, оплаченные счета за простой вагонов по акту о недосливе цистерн, бункерных полувагонов;

7) грузополучатель или грузоотправитель - в случае возврата провозной платы. К претензии должны быть приложены транспортная железнодорожная накладная или грузовая квитанция о приеме груза для перевозки, а также, если по отправке производилось довысказание суммы провозных платежей на железнодорожной станции назначения, справка главного бухгалтера грузополучателя. В случае несостоявшейся перевозки груза к претензии должны быть приложены квитанция о приеме груза с отметкой железнодорожной станции отправления о возврате груза (факт возврата груза железнодорожной станцией отправления подтверждается подписью грузоотправителя в получении груза в дорожной ведомости);

8) грузополучатель или грузоотправитель, обслуживающий грузополучателей, грузоотправителей своими локомотивами владелец железнодорожного пути необщего пользования - в случае возврата платы за пользование вагонами, принадлежащими иным юридическим или физическим лицам, сборов за подачу и уборку вагонов и за маневровую работу. К претензии должны быть приложены ведомость подачи и уборки вагонов, документы об оплате, а также акт общей формы, составленный в случае отказа одной из сторон подписать ведомость подачи и уборки вагонов;

9) грузополучатель или грузоотправитель, обслуживающий грузополучателей, грузоотправителей своими локомотивами владелец железнодорожного пути необщего пользования - в случае возврата платы за пользование принадлежащими иным юридическим или физическим лицам контейнерами, размещенными на контейнерных площадках необщего пользования. К претензии должны быть приложены ведомость учета времени нахождения контейнеров у грузоотправителя и грузополучателя в местах необщего пользования, документы, подтверждающие оплату за пользование контейнерами, а также акт общей формы, составленный в случае отказа одной из сторон подписать ведомость подачи и уборки вагонов;

10) грузополучатель или грузоотправитель, обслуживающий грузоотправителей, грузополучателей своими локомотивами владелец железнодорожного пути необщего пользования - в случае возврата платы за пользование принадлежащими иным юридическим или физическим лицам контейнерами, при вывозе контейнеров с мест общего пользования средствами грузоотправителя, грузополучателя, а также организациями, осуществляющими транспортно-экспедиционное обслуживание. К претензии должны быть приложены наряды установленной формы, ведомости учета времени нахождения контейнеров у грузоотправителя и грузополучателя в местах общего пользования, а также документы, подтверждающие оплату за пользование контейнерами;

11) грузоотправитель - в случае возврата штрафа за невыполнение принятой заявки или за неподачу вагонов, контейнеров для выполнения заявки. К претензии должны быть приложены учетная карточка выполнения заявки, документы, подтверждающие внесение платежей по учетной карточке, а также акт общей формы, составленный в случае отказа одной из сторон подписать учетную карточку;

12) грузополучатель или грузоотправитель - в случае взыскания штрафа или возмещения затрат, возникших в связи с подачей под погрузку неочищенных вагонов, контейнеров. К претензии должны быть приложены акт общей формы и документы, подтверждающие затраты на очистку вагонов, контейнеров;

13) грузополучатель или грузоотправитель - в случае взыскания штрафа за использование перевозчиком вагонов, контейнеров без согласия их владельцев. К претензии должны быть приложены транспортная железнодорожная накладная или квитанция о приеме груза, акт общей формы, заявление о розыске грузов и другие документы, подтверждающие факт использования вагонов, контейнеров без согласия владельца, расчет суммы штрафа в случае отказа перевозчика в составлении акта общей формы, документы об обжаловании этого отказа;

14) грузополучатель или грузоотправитель - в случае взыскания штрафа и возмещения убытков, понесенных вследствие повреждения перевозчиком вагонов, контейнеров или их узлов и деталей, принадлежащих грузоотправителям, грузополучателям, иным юридическим или физическим лицам или арендованных ими. К претензии должны быть приложены акт общей формы и другие документы, подтверждающие факт и размер повреждения перевозчиком указанных вагонов, контейнеров, их узлов и

деталей, а также расчет убытков, понесенных владельцами вагонов, контейнеров вследствие их повреждения, в части, не покрытой штрафом;

15) грузополучатель или грузоотправитель - в случае утраты перевозчиком вагонов, контейнеров, принадлежащих грузоотправителям, грузополучателям, другим юридическим или физическим лицам или арендованных ими. К претензии должны быть приложены квитанция о приеме груза к перевозке с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии вагонов, контейнеров, документы, подтверждающие принадлежность вагонов, контейнеров и их остаточную стоимость, а также технические паспорта, копии разрешений на курсирование вагонов, контейнеров по железнодорожным путям общего пользования с указанием наличия имеющегося трафарета на вагонах, контейнерах, их отличительной раскраски;

16) грузополучатель или грузоотправитель - в случае возврата штрафа за использование вагонов, контейнеров без согласия их владельцев грузоотправителем, грузополучателем, владельцем железнодорожных путей необщего пользования, обслуживающим грузополучателей, грузоотправителей своими локомотивами. К претензии должны быть приложены акт общей формы, а также документы, подтверждающие оплату штрафа;

17) грузополучатель, (получатель), грузоотправитель (отправитель), обслуживающий грузоотправителей, грузополучателей своими локомотивами владелец железнодорожного пути необщего пользования - в иных случаях, предусмотренных правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте.

Право на предъявление к перевозчику претензии, связанной с осуществлением перевозок груза, грузобагажа, предоставляется также страховщику, который выплатил страховое возмещение грузоотправителю (отправителю), грузополучателю (получателю) в связи с ненадлежащим исполнением перевозчиком обязательств по перевозке. Порядок предъявления претензии страховщиком аналогичен порядку, установленному в отношении предъявления претензий грузоотправителем (отправителем), грузополучателем (получателем).

В соответствии со ст. 121 УЖТ РФ до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок пассажиров, багажа, к перевозчику может быть предъявлена претензия в случае:

- 1) утраты багажа - предъявителем багажной квитанции; недостачи или повреждения (порчи) багажа - предъявителем выданного перевозчиком коммерческого акта;
- 2) просрочки доставки багажа - предъявителем выданного перевозчиком акта общей формы;
- 3) задержки отправления или опоздания поезда - пассажиром при условии представления проездного документа (билета).

Претензии, связанные с осуществлением перевозки пассажиров, грузов, грузобагажа или багажа, предъявляются к перевозчику.

Претензии, возникшие в связи с осуществлением перевозки грузов в прямом смешанном сообщении, предъявляются к перевозчику, если конечным пунктом перевозки грузов является железнодорожная станция, и соответствующей организации другого вида транспорта, которая обслуживает конечный пункт перевозки грузов или в ведении которой находится этот пункт.

Как уже было отмечено, порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом.

Сроки предъявления претензий установлены ст. 123 УЖТ РФ. Претензии к перевозчикам могут быть предъявлены в течение шести месяцев, претензии в отношении штрафов и пеней - в течение 45 дней.

Указанные сроки предъявления претензий исчисляются в отношении:

- 1) возмещения за повреждение (порчу) либо недостачу груза, багажа или грузобагажа - со дня выдачи груза, багажа или грузобагажа;
- 2) возмещения за утрату груза - по истечении 30 дней со дня окончания срока его доставки;
- 3) возмещения за утрату груза в процессе его перевозки в прямом смешанном сообщении - по истечении четырех месяцев со дня приема груза для перевозки;
- 4) возмещения за утрату багажа, грузобагажа - по истечении 30 дней после окончания срока доставки багажа, грузобагажа физических лиц и по истечении 10 дней после окончания срока доставки грузобагажа юридических лиц;
- 5) просрочки доставки груза, багажа, грузобагажа - со дня выдачи груза, багажа, грузобагажа;
- 6) возврата платы за пользование вагонами, контейнерами, штрафа за задержку вагонов, контейнеров - со дня получения заявителем претензии копии инкассового поручения (счета) перевозчика о начислении таких платы, штрафа;
- 7) взыскания штрафа за невыполнение принятой заявки - по истечении пяти дней с момента взыскания штрафа;

8) взыскания штрафа за использование перевозчиком вагонов, контейнеров, принадлежащих грузоотправителям, грузополучателям, другим юридическим или физическим лицам либо арендованных ими без согласия владельца, - по истечении срока доставки таких вагонов, контейнеров после выгрузки грузов либо возврата их в пункт приписки;

9) иных, возникших в связи с осуществлением перевозки случаев - со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления претензий.

Перевозчик вправе принять для рассмотрения претензию по истечении установленных сроков, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение 30 дней со дня получения претензии.

При частичном удовлетворении или отклонении перевозчиком претензии заявителя в уведомлении перевозчика должно быть указано основание принятого им решения со ссылкой на соответствующую статью УЖТ РФ. В таком случае представленные вместе с претензией документы возвращаются заявителю.

Если при рассмотрении претензии установлено, что груз, грузобагаж переадресованы либо выданы другому грузополучателю (получателю) по заявлению грузоотправителя (отправителя) или первоначального грузополучателя (получателя), то претензия возвращается заявителю с указанием, где, когда и кому выданы груз, грузобагаж, а также с указанием наименования грузополучателя, которому выданы груз, грузобагаж, или организации, по заявлению которой произведена переадресовка либо выдача груза, грузобагажа, для непосредственного расчета заявителя с фактическим грузополучателем или указанной организацией.

Иски к перевозчикам, возникшие в связи с осуществлением перевозки грузов, багажа, грузобагажа, согласно ст. 125 УЖТ РФ могут быть предъявлены в случае полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа не ранее истечения срока, установленного ст. 124 УЖТ РФ, или до истечения срока, если получен ответ перевозчика на претензию. Указанные иски предъявляются в соответствии с установленной подведомственностью, подсудностью в суд, арбитражный суд в течение одного года со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления претензий.

Следует иметь в виду, что обстоятельства, являющиеся основаниями для ответственности железной дороги, речного, морского и воздушного перевозчиков, а также грузоотправителей (отправителей), грузополучателей (получателей), портов, других организаций, а также пассажиров при осуществлении перевозок пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа по железным дорогам, внутренним водным путям, морским и воздушным трассам, удостоверяются коммерческими актами, актами общей формы и иными актами.

Существуют и другие случаи, когда досудебный порядок урегулирования спора может быть применен в силу федерального закона. Это касается, например, отношений, регулируемых Федеральным законом от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (с изм. и доп. от 23 декабря 2003 г., 22 августа, 2 ноября 2004 г., 9 мая 2005 г.). Общий порядок предъявления претензий и исков в данной сфере установлен в ст. 38 названного Федерального закона.

Статья 37 Федерального закона от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи" (с изм. и доп. от 7 июля 2003 г., 22 августа, 29 декабря 2004 г.), конкретизируя указанные нормы применительно к отношениям в области почтовой связи, предоставляет пользователю услуг почтовой связи право предъявления претензии оператору почтовой связи, в том числе с требованием о возмещении вреда, в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию услуг почтовой связи.

Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств предъявляются в течение шести месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств. Претензии предъявляются в письменной форме и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

1) на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;

2) на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств - в течение двух месяцев.

Претензия к организации федеральной почтовой связи может предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления.

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя. Однако добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично. Исключение из этого правила предусмотрено для требований потребителя о возмещении морального вреда. Статья 15 Закона о защите прав потребителей предусматривает, что размер возмещения морального вреда определяется судом. Из этого вытекает, что требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав продавцом (изготовителем, исполнителем), может быть удовлетворено только в судебном порядке.

По смыслу Закона о защите прав потребителей следует, что по данной категории дел не установлено обязательного предварительного досудебного порядка разрешения спора. Однако следует заметить, что указанный Закон служит базой для дальнейшего и детального урегулирования отношений с участием потребителей, следовательно, обязательность такого порядка может быть предусмотрена в иных нормативных актах, а именно в правилах продажи отдельных видов товаров, утверждаемых Правительством РФ. На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к продавцу (изготовителю, организации, выполняющей его функции) с письменным обоснованным требованием. К этому побуждают также требования ст. 483 ГК РФ "Об извещении продавца о нарушении договора" и ст. 452 ГК РФ "О порядке изменения и расторжения договоров".

Вместе с тем по некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так, например, ст. 38 Федерального закона "О связи" от 16 февраля 1995 г. установлен шестимесячный срок для предъявления претензий, связанных с непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений (для телеграфных отправлений - один месяц). Этой же статьей установлены различные сроки для ответа на претензию. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд. Обязательный претензионный порядок установлен также транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, ст. 797 ГК РФ предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение 30 дней. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска. Данное положение закреплено и в постановлении Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей". При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, т.к. это противоречит ст. 46 Конституции РФ и названному выше Закону РФ. Поэтому следует обратить внимание на то, что такой подход свидетельствует о непоследовательности законодателя, выделяющего лишь отдельные правоотношения, к которым должны применяться нормы об обязательной досудебной возможности разрешения конфликта. Чтобы ликвидировать указанный пробел, необходимо распространить этот порядок на все случаи взаимоотношений потребителей и предпринимателей.

Таким образом, следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании п. 2 ст. 29 ГПК судья должен отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена.

Несмотря на наличие органов государственной и общественной защиты прав потребителей, нельзя быть уверенным, что права конкретного гражданина, установленные законодательством, не будут нарушены каким-либо исполнителем (изготовителем, продавцом). Но во многих случаях гражданам нет необходимости обращаться за помощью в органы по защите прав потребителей или в суд. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно. Прежде всего, необходимо знать свои права, установленные Законом о защите прав потребителей, правилами продажи отдельных видов товаров, выполнения работ и оказания услуг. Знание своих прав придает уверенность при покупке товаров, заказе услуг и выполнении работ. При нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Таким лицом может быть заведующий секцией, отделом, директор магазина. Зачастую такого обращения бывает достаточно для восстановления прав гражданина. Если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким-либо причинам невозможна, то

потребитель имеет право вернуть этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора. Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке.

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить претензию на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. Так как в настоящее время большинство товаров приобретаются на рынках, то в таком случае претензия пишется на имя частного предпринимателя. В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа в удовлетворении устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать, кроме защиты его права, возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Практика работы антимонопольных органов защиты прав потребителей показывает, что подобных заявлений со стороны потребителя зачастую бывает достаточно для добровольного удовлетворения его нарушенных прав. В этих случаях отпадает необходимость обращения в суд. Например, в Курской области, по данным статистики, службами защиты прав потребителей были рассмотрены за первое полугодие 2001 г. более 6 тыс. обращений граждан, и в 90% случаев нарушителями были удовлетворены требования потребителей в досудебном порядке. По каждому обращению даны консультации и разъяснения. Исходя из статистики большинство обращений от граждан поступает по поводу некачественной обуви. В более чем 70% случаев потребители предъявляют претензии продавцам с требованием о расторжении договора купли-продажи и возмещении убытков. Следует отметить, что в случае предъявления претензий потребитель должен представить не только товарный чек как документ, подтверждающий факт покупки, но и заключение эксперта, в котором указывается, что брак производственный. Хотелось бы отметить, что, хотя формально согласно Закону о защите прав потребителей отсутствие кассового или товарного чека не препятствует предъявлению требований, фактически потребитель лишается возможности защитить свои права. Очень часто недобросовестные продавцы просто отказываются признать свой товар, поэтому очень трудно доказать, что товар приобретен именно у этого продавца. Конечно, Закон допускает возможность использовать как доказательство показания свидетелей. Но нередко граждане приобретают товар, заказывают работы или услуги без свидетелей. Поэтому, несмотря на то, что Закон не обязывает продавца выдавать товарный чек, покупатели должны сами себя обезопасить и требовать при покупках товарные чеки. Иногда продавцы отказывают в выдаче товарных чеков ввиду отсутствия бланков. Но это не является основанием для подобного отказа. Товарный чек можно выписать на простом листе бумаги с указанием номера свидетельства индивидуального предпринимателя, Ф. И. О. продавца, вида товара, цены, даты продажи, гарантийного срока и подписи.

Представляется необходимым законодательно предусмотреть обязательный предварительный внесудебный порядок рассмотрения спора потребителя и предпринимателя, что значительно облегчило бы работу судов по рассмотрению подобных конфликтов, уменьшило бы количество дел в производстве судов, сократило бы время урегулирования споров.

Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя). Между тем досудебное предъявление потребителем требований о защите своих нарушенных прав предпринимателю - его право, а не обязанность. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о восстановлении нарушенного права непосредственно контрагенту, либо сразу обратиться с иском в суд, предварительно не извещая его. При этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает истца права заявить иск в суд, если он откажется добровольно удовлетворить его требования.

Применение на практике правила Закона о праве (а не обязанности) потребителя на внесудебную предварительную возможность урегулирования спора позволяет сделать вывод, что целесообразно внести изменение в это правило, установив обязательность такого порядка.

Широко используемый в отношениях на потребительском рынке метод обращения потребителя с претензией сначала к предпринимателю и лишь затем, в случае невозможности добровольного разрешения конфликта, в суд должен носить обязательный, а не рекомендательный характер. Ведь часто ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт, оказывается, можно было урегулировать добровольно. Кроме того, может возникнуть такая ситуация, в которой потребитель окажется неправым, если продавец (изготовитель, исполнитель) докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения последним установленных правил использования, хранения, транспортировки или действий третьих лиц. Истец же, желая, чтобы дело было рассмотрено по существу, с вынесением решения, вынуждает суд (не имеющий формально возможности отказать ему в этом) удовлетворять иск. Между тем требования потребителя

вполне могли быть удовлетворены в добровольном порядке.

Не обращаясь предварительно к ответчику, потребитель сам ухудшает свое положение. Он лишает себя возможности взыскать компенсацию морального вреда, неустойку, предусмотренные рассматриваемым Законом лишь в случаях неудовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке, несоблюдения установленных сроков, наличия вины предпринимателя, что при отсутствии досудебного обращения истца установлено не будет. Например, моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных российскими законами и правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда только при наличии его вины, которую доказать при отсутствии каких-либо документов, подтверждающих отказ продавца (исполнителя, изготовителя) добровольно удовлетворить претензии потребителя, представляется невозможным. А для взыскания неустойки необходимо установить факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Кроме того, если суд установит, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке, государство вправе взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска. Суд должен стать последним средством разрешения подобных споров.

О целесообразности предлагаемого процессуального нововведения свидетельствует опыт работы органов и организаций (государственных и общественных), деятельность которых связана с защитой потребительских прав, консультациями граждан по вопросам их взаимоотношений с предпринимателями по конкретным обращениям либо выступлениями в их интересах. Такие органы и организации настоятельно рекомендуют сначала обратиться к ответчику с претензией и лишь затем, при отсутствии ответа либо при получении не удовлетворяющего потребителя ответа, - в суд.

Потребитель должен знать, что он имеет право предъявить претензию при покупке товаров с недостатками по своему выбору либо по месту покупки товара (к продавцу), либо по месту нахождения (жительства) потребителя. В последнем случае требования предъявляются только тем предприятиям, которые созданы продавцом и осуществляют продажу товаров, аналогичных приобретенному потребителем. Возможно предъявление требований и к другим торговым предприятиям, но только в том случае, если это предприятие заключило соответствующий договор с продавцом товара.

Например, товар приобретен покупателем в универмаге, который расположен в областном (краевом) центре, а сам потребитель проживает в другом городе (населенном пункте). Если приобретенный в универмаге товар имеет недостатки, то потребитель может предъявить требования по данному товару по месту своего жительства только в том случае, если здесь действует филиал универмага, или его дочернее предприятие, или другое предприятие, созданное универмагом и торгующее теми же товарами. Можно предъявить требования и к городскому (районному) универмагу или другому магазину, если они имеют договорные отношения с областным универмагом по взаимному рассмотрению и разрешению требований потребителей по определенным товарам.

Продавец товара обязан проинформировать покупателя о предприятиях, которые выполняют функции продавца, принимают претензии покупателей и расположены в других населенных пунктах по месту жительства потребителя. Такие же предприятия может создать и изготовитель товара (сервисные предприятия или предприятия фирменного обслуживания), известив об этом продавцов товара для последующего информирования потребителей. Такая информация может содержаться и в технической документации на товар.

Потребителю предоставлено право по своему выбору предъявлять претензии о безвозмездном устранении недостатков или возмещении своих расходов по их устранению либо о замене товара не только продавцу, но и изготовителю товара или предприятию, созданному изготовителем для этих целей, или другому предприятию, выполняющему функции изготовителя по рассмотрению требований потребителя на основании договора.

Потребитель может также вместо этих требований просто вернуть изготовителю товар с недостатками и потребовать возврата уплаченной за него суммы. Однако надо иметь в виду, что в отношении технически сложных 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. В любом случае требования потребителя рассматриваются при предъявлении им товарного (кассового) чека. По товарам, на которые установлены гарантийные сроки, дополнительно предъявляются технический паспорт или другой документ. Могут быть представлены и другие документы и доказательства.

Потребитель, имеющий определенные навыки, может сам устранить недостатки в товаре, приобрести для этого необходимые материалы, детали и т.п. или поручить выполнить эту работу какому-либо стороннему предприятию или гражданину, соответственно оплатив стоимость таких услуг. В этом случае потребитель имеет право предъявить продавцу, или изготовителю, или предприятиям, выполняющим их функции, требование о возмещении всех расходов по устранению недостатков, представив доказательства и документы. При предъявлении требования о соразмерном уменьшении цены на товар с недостатками необходимо иметь в виду, что, несмотря на недостатки, товар пригоден к

использованию, однако цена этого товара установлена продавцом без уменьшения качественных характеристик товара вследствие имеющихся недостатков. В этом случае речь идет об уценке товара. Товар должен быть предъявлен продавцу. Потребитель, предъявляя претензию, имеет право участвовать в проверке качества товара, требовать проведения независимой экспертизы и при наличии оснований может оспорить результаты оценки в судебном порядке. При выставлении такого требования потребитель не может одновременно предъявлять другие претензии. Если товар с недостатками заменяется продавцом по требованию потребителя на товар аналогичной марки, то цена не пересчитывается, несмотря на разницу в ценах на товар на момент замены. Потребитель имеет право требовать замены товара с недостатками на такой же товар, но другой марки, возместив при этом разницу в ценах.

Таким образом, предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей не обязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

8.2. Судебная защита прав потребителей. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле

Статьей 46 Конституции РФ каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. Решения и действия (или бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц могут быть обжалованы в суд.

Каждый вправе в соответствии с международными договорами Российской Федерации обращаться в межгосударственные органы по защите прав и свобод человека, если исчерпаны все имеющиеся внутригосударственные средства правовой защиты.

Судебная защита также закреплена ст. 11 ГК РФ. Судебной защите подлежат права, определенные в ГК РФ, а также в любом ином правовом акте, содержащем нормы гражданского права. Объектом защиты является нарушенное или оспоренное право. Нарушение права связано с лишением его обладателя возможности осуществить, реализовать свое право полностью или частично. Такое состояние может быть вызвано неисполнением контрагентом своей обязанности, причинением управомоченному лицу материального или морального ущерба, лишением его возможности владеть, пользоваться или распоряжаться вещью и иными подобными действиями. Оспоренное право еще не нарушено, но возникла неопределенность в праве, вызванная поведением другого лица по отношению к управомоченному. Если, например, оспаривается наличие или отсутствие договора между сторонами, наличие или отсутствие права собственности или иного вещного права, заинтересованное лицо может обратиться в суд с требованием признать наличие или отсутствие между ним и ответчиком правоотношения либо принадлежность ему вещи на праве собственности (ином вещном праве).

Закон о защите прав потребителей также предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Статья 17 закрепляет важные демократические начала, гарантирующие гражданам судебную защиту их прав и свобод. В зависимости от характера нарушаемого права защита может осуществляться в порядке уголовного, административного, гражданского и конституционного судопроизводства.

Анализ действующего законодательства показывает, что одной из тенденций его развития является расширение сферы судебной деятельности, в том числе судебного контроля за законностью решений и действий должностных лиц, государственных органов, общественных объединений. И это не случайно, ибо преимущества судебного порядка обжалования по сравнению с административным очевидны.

Суд независим и подчиняется только закону. Он не связан никакими узковедомственными интересами. Судьи профессионально сведущи в вопросах законодательства. Кроме того, порядок проведения судебного заседания точно регламентирован законом. Он обеспечивает гласность, публичность разбирательства, личное участие заинтересованных лиц. Демократические принципы судопроизводства создают наиболее благоприятные условия для выяснения действительных обстоятельств дела и вынесения законного, обоснованного и справедливого решения.

Судебная власть в области гражданского судопроизводства реализуется применительно ко всем трем видам судопроизводства - исковому производству, производству, возникающему из административно-правовых отношений, и особому производству. Независимость судебной власти в гражданском процессе, равно как и в других процессуальных сферах, должна обеспечиваться Конституцией, другими законодательными актами; порядком избрания судей на должность и освобождения от должности; созданием условий для принятия беспристрастных решений; личной неприкосновенностью судей; недопустимостью пересмотра решений несудебными властями; реализацией власти в порядке, установленном процессуальной процедурой.

Ныне действующее гражданское процессуальное законодательство, а это прежде всего ГПК, не отвечает полностью современному уровню развития общества, появлению рыночных отношений,

изменениям, происходящим в других отраслях законодательства, в том числе и отдельным положениям Конституции. Все это сказывается на уровне защиты прав и законных интересов граждан.

Эффективность судебной защиты во многом зависит от максимального обеспечения реального исполнения судебных решений. Отказавшись от преимущественной защиты государственной собственности, следует исходить из равенства защиты всех видов собственности, усилить ответственность должника за невыполнение решений.

Весьма важное значение в сфере усиления защиты прав и свобод личности имеет положение Конституции о возможности обжалования в суд решений и действий (или бездействия) органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц (ч. 2 ст. 46).

Судебная защита осуществляется судом, арбитражным судом, третейским судом. Круг дел, рассмотрение которых отнесено к ведению каждого из этих судов (подведомственность дел), определяется процессуальным законодательством.

Термин "суд" применен к судам общей юрисдикции. Систему судов общей юрисдикции составляют районные суды, республиканские суды, краевые, областные суды, суд города Москвы, автономной области, автономных округов. В соответствии с Конституцией высшим судебным органом России является Верховный Суд РФ. Организация и деятельность судов общей юрисдикции определяются Федеральным конституционным законом от 31 декабря 1996 г. N 1-ФКЗ "О судебной системе в Российской Федерации" (в ред. от 4 июля 2003 г.) и ГПК РФ. Суды общей юрисдикции рассматривают, как правило, гражданские дела, одним из участников которых является гражданин (кроме граждан-предпринимателей). Судебная защита в Российской Федерации осуществляется всеми судами, создание и функционирование которых предусмотрены Конституцией РФ и Федеральным конституционным законом "О судебной системе в Российской Федерации", - федеральными судами (Конституционным Судом РФ, судами общей юрисдикции, арбитражными судами) и судами субъектов РФ (конституционными (уставными) судами, мировыми судьями). Возможно создание специализированных судов по разрешению специальных категорий дел. Такого рода судами являются арбитражные суды, разрешающие экономические споры.

Согласно ст. 17 Закона РФ о защите прав потребителей иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

1) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;

2) жительства или пребывания истца;

3) заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Гражданский процессуальный кодекс РФ, действующий в настоящее время, предусматривает общее правило о предъявлении иска в суд по месту жительства ответчика. Если ответчиком является юридическое лицо, иск предъявляется по месту его государственной регистрации, которое согласно ст. 54 ГК РФ считается местом его нахождения, если в учредительных документах не установлено иное. Местом нахождения индивидуального предпринимателя также является место его государственной регистрации.

Для потребителя Законом установлена так называемая альтернативная подсудность: он вправе по своему выбору обратиться в суд по собственному месту жительства, по месту нахождения ответчика (продавца, изготовителя, организации, выполняющей их функции, исполнителя) или по месту причинения вреда. Исключение из этого правила составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки грузов, пассажиров и их багажа, которые должны предъявляться по месту нахождения управления транспортной организации.

Выбор ответчика и, следовательно, суда зависит не только от усмотрения потребителя, но также и от ряда других обстоятельств: содержания нарушенного права, времени нарушения права (в период гарантийного срока, после его истечения и т.п.), от того, кто несет ответственность в конкретных обстоятельствах.

Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражают личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора. Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного Законом, если такое нарушение подлежит судебному рассмотрению. Исковое

заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.), а также о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и т.п. Конкретные требования должны формулироваться исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю Законом и нарушены ответчиком.

Статьи 3 и 4 ГПК РФ определяют, что всякое заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законом, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав, свобод или охраняемых законом интересов, а суд возбуждает гражданское дело по заявлению лица, заинтересованного в защите своих прав, свобод и интересов, а в случае, предусмотренном законом, - по заявлению лица в защиту прав, свобод и интересов других лиц.

Формой обращения в суд по делам искового производства является исковое заявление.

Соответствие искового заявления по форме и содержанию требованиям, предусмотренным соответствующими статьями ГПК РФ, относится к необходимым условиям реализации права на обращение за судебной защитой. Несоблюдение этих требований сделало бы невозможным или существенно затруднило бы выполнение задач, стоящих перед судом и другими субъектами процесса на последующих этапах судопроизводства.

Из взаимообусловленных положений Закона РФ "О письменной форме и содержании искового заявления" вытекают некоторые общепринятые правила печатного или рукописного изложения его текста на листе бумаги. При этом в структуре искового заявления можно выделить вводную, мотивировочную, просительную части и приложение.

В правом верхнем углу вводной части заявления указывается наименование суда первой инстанции, в который подается заявление, т.е. мировому судье какого судебного участка, какому районному (областному, военному и т.д.) суду оно адресуется.

Здесь же приводятся фамилия, имя, отчество и место жительства (почтовый адрес) истца-гражданина; при подаче заявления организацией указываются ее организационно-правовая форма, фирменное наименование и место нахождения (почтовый адрес). При предъявлении иска несколькими истцами соответствующие сведения приводятся о каждом из них. Могут быть указаны также номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца (истцов).

В соответствии со ст. 20 ГК РФ местом жительства гражданина признается место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает в жилом доме, квартире, общежитии и т.п. Согласно Правилам регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, место жительства должно совпадать с местом регистрации. Однако в действительности так бывает не всегда, и при несовпадении места регистрации с местом жительства гражданин, подающий исковое заявление, должен указать почтовый адрес жилого помещения, где он фактически проживает. В противном случае истец может не получить извещения о времени и месте судебного заседания, о совершении процессуальных действий вне судебного заседания.

Местом жительства лиц, осужденных на лишение свободы, является их место проживания до осуждения, но наряду с ним следует указывать и почтовый адрес по месту отбывания наказания. Это необходимо для направления истцу судебных извещений, копий объяснений на заявление и иных документов, представленных другими лицами, участвующими в деле.

Согласно п. 2 ст. 54 ГК РФ место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации, если в соответствии с законом в его учредительных документах не указано иное. Государственная регистрация юридического лица осуществляется по месту нахождения указанного учредителями в заявлении о государственной регистрации постоянно действующего исполнительного органа, в случае отсутствия такого исполнительного органа - по месту нахождения иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности (п. 2 ст. 8 Федерального закона от 8 августа 2001 г. N 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" (с изм. и доп. от 2 ноября 2004 г.)).

Все необходимые сведения о юридических лицах в Российской Федерации включаются в государственный реестр в соответствии с правилами ст. 5 названного Закона. В реестре наряду с другими сведениями и документами содержится адрес (место нахождения) постоянно действующего органа юридического лица (в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа юридического лица - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности), по которому осуществляется связь с юридическим лицом.

При подаче искового заявления представителем, кроме наименования, места жительства или места нахождения лица, от имени и в интересах которого подается заявление, должны быть указаны также фамилия, имя, отчество и адрес самого представителя. Могут быть указаны и номера его телефонов, факса, номер электронной почты.

В тех случаях, когда исковое заявление подается прокурором в порядке, предусмотренном ч. 1 ст. 45 ГПК РФ, он обязан указать не только свое должностное положение и фамилию, имя, отчество, но также назвать гражданина, в интересах которого он обращается в суд, а также его адрес. При

обращении прокурора в интересах неопределенного круга лиц или интересах Российской Федерации, ее субъектов и муниципальных образований во вводной части заявления должна быть сделана ссылка на это обстоятельство.

Данные правила должны соблюдаться также при подаче заявления представителем государственного органа, органа местного самоуправления, организации, когда они участвуют в деле в защиту прав и охраняемых интересов других лиц (ч. 1 ст. 46 ГПК РФ).

Во вводной части заявления указывается также наименование ответчика (фамилия, имя, отчество и почтовый адрес ответчика-гражданина; организационно-правовая форма, фирменное наименование ответчика-организации, ее почтовый адрес). В случае предъявления иска к нескольким ответчикам, привлеченным истцом к участию в деле третьих лиц соответствующие сведения приводятся в отношении всех соучастников и третьих лиц. Могут быть также указаны номера их телефонов, факсов, адреса электронной почты. В этой же части заявления следует привести наименование обращения с указанием требования к ответчику, например: исковое заявление о расторжении брака и разделе имущества. Такое наименование располагается посередине листа.

В случае предъявления иска, подлежащего оценке, в заявлении должна быть указана его цена. Она определяется по правилам ч. 1 ст. 91 ГПК РФ и указывается истцом, но в случае явного несоответствия указанной цены действительной стоимости имущества цену иска определяет судья при принятии искового заявления (ч. 2 ст. 91 ГПК РФ). Указание о цене иска целесообразнее сделать во вводной части заявления после сведений об ответчике и до наименования обращения к суду.

Приведенные положения имеют существенное значение не только для определения размера государственной пошлины, но и для подготовки ответчиком возражений против заявленного требования, а также для разрешения вопроса о подсудности дела. Так, согласно п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных законом на момент подачи заявления, по общему правилу подсудны мировому судье, а при цене иска свыше указанного размера - районному суду.

Мотивировочная часть искового заявления излагается в произвольной форме, но она обязательно должна содержать указание на то, в чем заключается нарушение или угроза нарушения прав, свобод или охраняемых законом интересов истца. В соответствии с принципом состязательности в гражданском судопроизводстве истец обязан доказать свое требование и уже в исковом заявлении должен сослаться на обстоятельства, на которых его основывает, а также привести доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

В интересах истца сослаться также на законы и иные нормативные акты, которые суд, по его мнению, должен будет применить, хотя комментируемая статья и не содержит требований о правовой аргументации заявленного иска. Однако в условиях состязательности процесса аргументация иска непосредственно связана с обязанностью истца по доказыванию своего требования (ст. 12, ч. 1 ст. 56, ч. 1 ст. 57 ГПК РФ). Недостатки в мотивировке искового заявления могут привести к неправильному определению закона, которым следует руководствоваться при разрешении дела (от этого зависит определение предмета доказывания и круга представляемых доказательств), а также характера правоотношений сторон и состава лиц, участвующих в деле. В результате решение может быть вынесено вопреки действительным обстоятельствам дела не в пользу истца.

Требования истца к ответчику должны быть сформулированы также в просительной части искового заявления с изложением просьбы к суду об их удовлетворении. В них отражается и способ защиты нарушенного или оспариваемого права, например: признать право собственности, взыскать определенную сумму, определить порядок пользования земельным участком, не чинить препятствий в пользовании имуществом и т.д.

Если законом или договором сторон предусмотрена необходимость соблюдения досудебного порядка разрешения спора, в исковом заявлении должны быть указаны сведения о соблюдении такого порядка. В заявлении могут быть указаны и другие сведения, имеющие значение для разрешения спора, а также изложены ходатайства истца, например о принятии мер по обеспечению доказательств (ст. 65, 66 ГПК РФ), по обеспечению иска (гл. 13 ГПК РФ), об истребовании доказательств (ст. 57 ГПК РФ), о направлении судебного поручения (ст. 62 ГПК РФ), о вызове свидетелей (ст. 69 ГПК РФ), о назначении экспертизы (ст. 79 ГПК РФ), об освобождении от уплаты государственной пошлины, ее отсрочке или рассрочке (ч. 3 ст. 89, ст. 90 ГПК РФ) и т.п. При этом просительная часть ходатайства должна быть сформулирована соответственно в просительной части, а доводы в его обоснование приводятся в мотивировочной части заявления.

В приложении к заявлению указывается перечень прилагаемых к нему документов (см. комментарий к ст. 132 ГПК РФ). Исковое заявление подписывается истцом или представителем истца при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

Требования закона об обязательном наличии подписи истца или его представителя, о приобщении документа, подтверждающего полномочия представителя на совершение соответствующих действий от имени представляемого (ч. 4 ст. 131 ГПК РФ), направлены на выявление действительного волеизъявления заинтересованного лица на возбуждение дела в суде первой инстанции.

Согласно ГПК РФ стороны несут судебные расходы, состоящие из государственной пошлины и

издержек, связанных с рассмотрением дела. При рассмотрении любого гражданского дела и исполнении решения суда возникают определенные издержки. К издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся:

- 1) суммы, подлежащие выплате свидетелям, экспертам, специалистам и переводчикам;
- 2) расходы на оплату услуг переводчика, понесенные иностранными гражданами и лицами без гражданства, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации;
- 3) расходы на проезд и проживание сторон и третьих лиц, понесенные ими в связи с явкой в суд;
- 4) расходы на оплату услуг представителей;
- 5) расходы на производство осмотра на месте;
- 6) компенсация за фактическую потерю времени;
- 7) связанные с рассмотрением дела почтовые расходы, понесенные сторонами;
- 8) другие признанные судом необходимыми расходы.

Суд присуждает стороне, проигравшей процесс, возместить все понесенные по делу судебные расходы в пользу другой стороны. В случае если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику - пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

Таким образом, под судебными расходами не могут пониматься все расходы общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), связанные с защитой конкретного и неопределенного круга потребителей. Иски, поданные в защиту прав потребителей, госпошлиной не облагаются. В соответствии с ч. 4 ст. 46 Закона о защите прав потребителей в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов по привлечению к участию в деле экспертов.

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности.

Гражданский кодекс РФ предусматривает общий и специальные сроки исковой давности (ст. 196, 197). Общий срок исковой давности установлен в три года. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований.

Так, например, срок исковой давности по искам о ненадлежащем качестве работы по договору подряда установлен в один год (ст. 725 ГК РФ).

Если срок исковой давности пропущен гражданином по причинам, признанным уважительными (тяжелая болезнь, беспомощное состояние, неграмотность и т.п.), суд в исключительных случаях может этот срок восстановить. Однако причины пропуска срока должны иметь место в последние шесть месяцев срока давности или в течение срока давности, если он меньше или равен шести месяцам (ст. 205 ГК РФ). Юридическим лицам пропущенный срок давности восстановлен быть не может.

На некоторые требования исковая давность вообще не распространяется (ст. 208 ГК РФ). В частности, это относится к требованиям вкладчиков к банку о выдаче вкладов, к требованиям о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина.

От сроков исковой давности следует отличать другие сроки, устанавливаемые законодательством, в частности, сроки для осуществления самого права. Истечение этих сроков, называемых пресекательными, означает утрату права на определенное требование. Эти сроки, как правило, не могут быть продлены или восстановлены, порядок их исчисления отличается от порядка исчисления сроков исковой давности. К этим срокам относятся гарантийные сроки, сроки годности и службы, другие сроки, предусмотренные ст. 18 и другими статьями Закона. Сроки исковой давности Законом не установлены, они определяются в соответствии с ГК РФ.

Всякий иск, предъявляемый в суд, необходимо обосновать и доказать в соответствии с требованиями гражданского процессуального законодательства.

Согласно ст. 55 ГПК РФ доказательствами по делу являются полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основании которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела. Эти сведения могут быть получены из объяснений сторон и третьих лиц, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов.

Доказательства, полученные с нарушением закона, не имеют юридической силы и не могут быть положены в основу решения суда.

Бремя доказывания распределяется следующим образом: каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались.

Доказательства представляются сторонами и другими лицами, участвующими в деле. Суд

вправе предложить им представить дополнительные доказательства. В случае если представление необходимых доказательств для этих лиц затруднительно, суд по их ходатайству оказывает содействие в сборе и истребовании доказательств.

В ходатайстве об истребовании доказательства должно быть обозначено доказательство, а также указано, какие обстоятельства, имеющие значение для правильного рассмотрения и разрешения дела, могут быть подтверждены или опровергнуты этим доказательством, указаны причины, препятствующие получению доказательства, и место нахождения доказательства. Суд выдает стороне запрос для получения доказательства или запрашивает доказательство непосредственно. Лицо, у которого находится истребуемое судом доказательство, направляет его в суд или передает на руки лицу, имеющему соответствующий запрос, для представления в суд.

Должностные лица или граждане, не имеющие возможности представить истребуемое доказательство вообще или в установленный судом срок, должны известить об этом суд в течение пяти дней со дня получения запроса с указанием причин. В случае неизвещения суда, а также в случае невыполнения требования суда о представлении доказательства по причинам, признанным судом неуважительными, на виновных должностных лиц или на граждан, не являющихся лицами, участвующими в деле, налагается штраф - на должностных лиц в размере до десяти установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда, на граждан - до пяти установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда.

После подачи искового заявления судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. О принятии заявления к производству суда судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции.

После принятия заявления судья выносит определение о подготовке дела к судебному разбирательству и указывает действия, которые следует совершить сторонам, другим лицам, участвующим в деле, и сроки совершения этих действий для обеспечения правильного и своевременного рассмотрения и разрешения дела. Подготовка к судебному разбирательству является обязательной по каждому гражданскому делу и проводится судьей с участием сторон, других лиц, участвующих в деле, их представителей. При подготовке дела к судебному разбирательству истец или его представитель передает ответчику копии доказательств, обосновывающих фактические основания иска, заявляет перед судьей ходатайства об истребовании доказательств, которые он не может получить самостоятельно без помощи суда. Ответчик или его представитель уточняет иски, требования истца и фактические основания этих требований, представляет истцу или его представителю и суду возражения в письменной форме относительно исковых требований, передает истцу или его представителю и судье доказательства, обосновывающие возражения относительно иска, заявляет перед судьей ходатайства об истребовании доказательств, которые он не может получить самостоятельно без помощи суда.

Следующим шагом является проведение предварительного судебного заседания, имеющего своей целью процессуальное закрепление распорядительных действий сторон, совершенных при подготовке дела к судебному разбирательству, определение обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела, определение достаточности доказательств по делу, исследование фактов пропуска сроков обращения в суд и сроков исковой давности. Предварительное судебное заседание проводится судьей единолично. Стороны извещаются о времени и месте предварительного судебного заседания. Стороны в предварительном судебном заседании имеют право представлять доказательства, приводить доводы, заявлять ходатайства. По сложным делам с учетом мнения сторон судья может назначить срок проведения предварительного судебного заседания, выходящий за пределы установленных ГПК РФ сроков рассмотрения и разрешения дел.

Судья, признав дело подготовленным, выносит определение о назначении его к разбирательству в судебном заседании, извещает стороны, других лиц, участвующих в деле, о времени и месте рассмотрения дела, вызывает других участников процесса. Разбирательство дела происходит в судебном заседании с обязательным извещением лиц, участвующих в деле, о времени и месте заседания. Дело рассматривается и разрешается судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству.

Суд при рассмотрении дела обязан непосредственно исследовать доказательства по делу: заслушать объяснения сторон и третьих лиц, показания свидетелей, заключения экспертов, консультации и пояснения специалистов, ознакомиться с письменными доказательствами, осмотреть вещественные доказательства, прослушать аудиозаписи и просмотреть видеозаписи. Разбирательство дела происходит устно и при неизменном составе судей. В случае замены одного из судей в процессе рассмотрения дела разбирательство должно быть произведено с самого начала. Судебное заседание по каждому делу происходит непрерывно, за исключением времени, назначенного для отдыха. До окончания рассмотрения начатого дела или до отложения его разбирательства суд не вправе рассматривать другие гражданские, уголовные и административные дела.

После рассмотрения дела по существу по правилам, предусмотренным ГПК РФ, суд удаляется в совещательную комнату для принятия решения, о чем председательствующий объявляет

присутствующим в зале судебного заседания. После принятия и подписания решения суд возвращается в зал заседания, где председательствующий или один из судей объявляет решение суда. Затем председательствующий устно разъясняет содержание решения суда, порядок и срок его обжалования.

Порядок обжалования решения суда в порядке кассационного производства полностью регламентируется нормами гражданско-процессуального законодательства.

Гражданский процессуальный кодекс РФ определяет, что на решения всех судов в Российской Федерации, принятые по первой инстанции, за исключением решений мировых судей, сторонами и другими лицами, участвующими в деле, может быть подана кассационная жалоба, а прокурором, участвующим в деле, может быть принесено кассационное представление.

Посредством кассационного производства решение суда обжалуется следующим образом.

Не вступившие в законную силу решения суда первой инстанции могут быть обжалованы в кассационном порядке:

1) решения районных судов, решения гарнизонных военных судов - соответственно в верховный суд республики, краевой, областной суд, суд города федерального значения, суд автономной области, суд автономного округа, окружной (флотский) военный суд;

2) решения верховных судов республик, краевых, областных судов, судов городов федерального значения, суда автономной области, судов автономных округов, окружных (флотских) военных судов - в Верховный Суд Российской Федерации;

3) решения Судебной коллегии по гражданским делам и Военной коллегии Верховного Суда Российской Федерации - в Кассационную коллегию Верховного Суда Российской Федерации.

Кассационные жалоба, представление подаются через суд, принявший решение, в течение десяти дней со дня принятия решения судом в окончательной форме. Кассационные жалоба, представление должны содержать: наименование суда, которому адресуются жалоба, представление; наименование лица, подающего жалобу или представление, его место жительства или место нахождения; указание на решение суда, которое обжалуется; требования лица, подающего жалобу, или требования прокурора, приносящего представление, а также основания, по которым они считают решение суда неправильным; перечень прилагаемых к жалобе, представлению доказательств.

Ссылка лица, подающего кассационную жалобу, или прокурора, приносящего кассационное представление, на новые доказательства, которые не были представлены в суд первой инстанции, допускается только в случае обоснования в жалобе, представлении того, что эти доказательства невозможно было представить в суд первой инстанции.

Кассационная жалоба подписывается лицом, подающим жалобу, или его представителем, кассационное представление - прокурором. К жалобе, поданной представителем, должны быть приложены доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочие представителя, если в деле не имеется такое полномочие. К кассационной жалобе прилагается документ, подтверждающий уплату государственной пошлины, если жалоба при ее подаче подлежит оплате.

Судья после получения кассационных жалобы, представления, поданных в установленный срок и соответствующих предъявляемым требованиям, обязан:

1) не позднее следующего дня после дня их получения направить лицам, участвующим в деле, копии жалобы, представления и приложенных к ним письменных доказательств;

2) известить лиц, участвующих в деле, о времени и месте рассмотрения жалобы, представления в кассационном порядке в верховном суде республики, краевом, областном суде, суде города федерального значения, суде автономной области, суде автономного округа, окружном (флотском) военном суде. О дне рассмотрения жалобы, представления в Верховном Суде РФ лица, участвующие в деле, извещаются Верховным Судом РФ;

3) по истечении срока, установленного для кассационного обжалования, направить дело в суд кассационной инстанции.

Список нормативных актов

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г., 24 октября 1997 г., 8 июля, 17 декабря 1999 г., 16 апреля, 15 мая, 26 ноября 2001 г., 21 марта, 14, 26 ноября 2002 г., 10 января, 26 марта, 11 ноября, 23 декабря 2003 г., 29 июня, 29 июля, 2, 29, 30 декабря 2004 г., 21 марта 2005 г.).

2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изм. и доп. от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г.).

3. Закон РФ от 10 июня 1993 г. N 5154-I "О стандартизации" (с изм. и доп. от 27 декабря 1995 г., 30 декабря 2001 г., 10, 25 июля 2002 г., 10 января 2003 г.) (утратил силу).

4. Федеральный закон от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (с изм. и доп. от 30 декабря 2001 г., 21 декабря 2004 г.).

5. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании".

6. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изм. и доп. от 30 декабря 2001 г., 10 января, 30 июня 2003 г., 22 августа 2004 г.).

7. Федеральный закон от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (с изм. и доп. от 26 ноября 1998 г., 8 июля 1999 г., 21 марта, 28 декабря 2002 г., 23 декабря 2003 г.).

8. Федеральный закон от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (с изм. и доп. от 30 декабря 2001 г., 21 декабря 2004 г.).

9. Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. N 1013 "Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации" (с изм. и доп. от 24 мая 2000 г., 3 января, 29 апреля 2002 г., 10 февраля 2004 г.).

10. Постановление Госстандарта России от 1 июля 1992 г. N 7 ГОСТ Р от 1 июля 1992 г. N 1.0-92.

11. Постановление Госстандарта России от 28.12.1992 г. N 1570 ГОСТ Р от 28.12.1992 г. N 50460-92.

12. Постановление Госстандарта России от 17.12.1997 г. N 412 ГОСТ Р от 17.12.1997 г. N 51108-97.

13. Постановление Госстандарта России от 18.10.1996 г. N 603 ГОСТ Р от 18.10.1996 г. N 51000.6-96.

14. Постановление Госстандарта России от 17.04.1997 г. N 140 ГОСТ Р от 17.04.1997 г. N 51000.9-97.

15. Постановление Госстандарта России от 10.06.1997 г. N 211 ГОСТ Р от 10.06.1997 г. N 1.0-92.

16. Постановление Госстандарта России от 10.09.1996 г. N 565 ГОСТ Р от 10.09.1996 г. N 1.0-92.

17. Постановление Госстандарта России от 21.02.1994 г. N 35 ГОСТ от 21.02.1994 г. N 30602-97 ГОСТ Р от 21.02.1994 г. N 50647-94.

18. Постановление Госстандарта России от 23.01.2001 г. N 31-ст ГОСТ Р от 23.01.2001 г. N 51705.1-2001.

19. Постановление Госстандарта России от 29.03.2001 г. N 146-ст ГОСТ Р от 29.03.2001 г. N 8.579-2001.

20. Постановление Госстандарта России от 04.07.2002 г. N 262-ст ГОСТ Р от 04.07.2002 г. N 51909-2002.

21. Постановление Госстандарта России от 29.10.2002 г. N 395-ст ГОСТ Р от 29.10.2002 г. N 51294.10-2002.

22. Постановление Госстандарта России от 28.07.2003 г. N 253-ст ГОСТ Р от 28.07.2003 г. N 52113-2003.

23. Постановление Госстандарта России от 15.05.1996 г. N 308 ГОСТ от 10.10.1995 N 30389-95 ГОСТ Р от 15.05.1996 г. N 50762-95.

24. Постановление Госстандарта СССР от 16.07.1990 г. N 2200 ГОСТ от 16.07.1990 г. N 15.015-90.

25. Постановление Госстандарта России от 29.10.2002 г. N 396-ст ГОСТ от 29.10.2002 г. N 30833-2002 ГОСТ Р от 29.10.2002 г. N 51294.8-2001.

26. Постановление Госстандарта России от 10.03.1995 г. N 5 ПР N 50.3.002-95.

27. Постановление Госстандарта России от 08.02.1994 г. N 8 ПР от 08.02.1994 г. N 50.2.003-94.

28. Постановление Госстандарта России от 08.02.1994 г. N 8 ПР от 08.02.1994 г. N 50.2.004-94.

29. Постановление Госстандарта России от 07.07.2003 г. N 240-ст ГОСТ Р от 07.07.2003 г. N ИСО 9004-2001.

30. Приказ Госстандарта России от 18.07.1994 г. N 125 ПР от 18.07.1994 г. N 50.2.006-94.

31. Постановление Госстандарта России от 01.07.1992 г. N 7 ГОСТ Р от 01.07.1992 г. N 1.2-92.

32. Постановление Госстроя СССР от 29.12.1979 г. N 256 ГОСТ от 29.12.1979 г. N 4.211-80.

33. Постановление Госстандарта России от 30.12.1993 г. N 322 ГОСТ Р от 30.12.1993 г. N ИСО 10011-3-93.

34. Постановление Госстандарта России от 30.12.1993 г. N 322 ГОСТ Р от 30.12.1993 г. N ИСО 10011-1-93.

35. Постановление Госстандарта России от 30.12.1993 г. N 322 ГОСТ Р от 30.12.1993 г. N ИСО 10011-2-93.

36. Постановление Госстандарта России от 17.07.1996 г. N 462 ГОСТ Р от 17.07.1996 г. N ИСО 9003-96.

37. Постановление Госстандарта России от 17.07.1996 г. N 461 ГОСТ Р от 17.07.1996 г. N ИСО 9002-96.

38. Постановление Госстандарта России от 17.07.1996 г. N 460 ГОСТ Р от 17.07.1996 г. N ИСО 9001-96.

39. Постановление Госстандарта России от 28.11.1997 г. N 388 Р от 28.11.1997 г. N 50.1.013-97 Инструктивно-методические документы.

40. Постановление Госстандарта России от 30.07.2002 г. N 64.

- 41. Постановление Госстандарта России от 30.07.2002 г. N 64.
- 42. Постановление Госстандарта России от 13.12.1995 г. N 594 ГОСТ Р от 13.12.1995 г. N 40.101-95.
- 43. Постановление Госстандарта России от 02.06.1995 г. N 280 ГОСТ Р от 02.06.1995 г. N 50779.30-95.
- 44. Постановление Госстандарта СССР от 26.01.1979 г. N 244 ГОСТ от 26.01.1979 г. N 15467-79.
- 45. Постановление Госстандарта России от 13.04.1995 г. N 217 ГОСТ Р от 13.04.1995 г. N 50766-95.
- 46. Постановление Госстандарта России от 04.11.1999 г. N 393-ст ГОСТ Р от 04.11.1999 г. N 50460-92.
- 47. Постановление Госстандарта России от 07.04.2000 г. N 96-ст ГОСТ Р от 07.04.2000 г. N ИСО/МЭК 65-2000.
- 49. ГОСТ Р 40.002-2000 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения. Постановление Госстандарта России от 13.04.2000 г. N 107-ст ГОСТ Р от 13.04.2000 г. N 40.002-2000.
- 50. ГОСТ Р 8.000-2000 ГСИ. Основные положения. Постановление Госстандарта России от 13.03.2000 г. N 53-ст ГОСТ Р от 13.03.2000 г. N 8.000-2000.