

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Г.Р. ГАФАРОВА

**Под редакцией
доктора юридических наук
З.М. ФАТКУДИНОВА**

ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

1. Официальные издания

Бюллетень ВС РФ - Бюллетень Верховного Суда РФ

БНА ФОИВ - Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти

СЗ РФ - Собрание законодательства РФ

2. Нормативные правовые акты

ГК РФ - Гражданский кодекс РФ

ГПК РФ - Гражданский процессуальный кодекс РФ

КоАП РФ - Кодекс РФ об административных правонарушениях

УК РФ - Уголовный кодекс РФ

ПРЕДИСЛОВИЕ

Защита прав потребителей является одной из важнейших проблем в современном гражданском праве России.

Экономический фактор в настоящее время преобладает во многих сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке. Это реальность, с которой необходимо считаться. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав.

Указанное обстоятельство обуславливает изучение норм действующего законодательства, регулирующих соответствующие права потребителя. В настоящее время вопрос о защите прав потребителя имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике ситуаций, связанных с использованием лицом тех возможностей, которые закон предоставляет ему для защиты своего субъективного права, поскольку правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано регламентировать в первую очередь устранение правовых последствий нарушения прав потребителей.

В процессе изучения курса "Защита прав потребителей" студенты должны познать юридическую природу права потребителя на информацию, на безопасность и надлежащее качество товаров, работ, услуг. Кроме того, студенты должны получить представление о юридической ответственности продавца, изготовителя, исполнителя, а также судебной защите прав потребителей.

Для лучшего освоения курса материал изложен в простой, удобочитаемой форме, максимально приближенной по содержанию к нормативным правовым источникам.

К каждой теме курса составлены тесты и перечень примерных контрольных вопросов. В конце работы приводится словарь терминов по курсу.

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

§ 1. Понятие, предмет и особенности законодательства о защите прав потребителей

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающих в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства. Несомненно, что нормы гражданского права имеют доминирующее положение в процессе правового регулирования отношений с участием потребителей, поскольку они возникают и складываются между юридически равными потребителем и его контрагентами (изготовитель, исполнитель, продавец) и носят гражданско-правовой характер. Тем не менее представляется важным для определения особенностей законодательства в сфере защиты прав потребителей учитывать значение соответствующих норм предпринимательского, административного, гражданско-процессуального, муниципального, уголовного права, без которых правовое регулирование защиты прав потребителей невозможно вообще, так как нормы каждой отрасли выполняют собственные задачи для единой цели - защиты этих прав. Например, ряд норм предпринимательского права (если рассматривать его как отрасль) устанавливают правовое обеспечение качества товаров, работ и услуг, что само по себе является определенной гарантией успешной реализации права потребителя на безопасность товара (работы, услуги), закрепленной в ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" <1>.

<1> СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140.

Спецификой действующего законодательства о защите прав потребителей, состоящего из совокупности нормативных правовых актов, которые носят разноотраслевой характер, можно считать выделение его в качестве специальной комплексной отрасли законодательства. Анализ особенностей законодательства о защите прав потребителей в юридической литературе, проводимый в разные периоды его становления, указывал на комплексную природу этого законодательства. Так, А.Е. Шерстобитов и Т.Л. Левшина справедливо отмечали в процессе анализа правоприменительной практики первых лет существования Закона "О защите прав потребителей", что "совокупность входящих в него нормативных актов должна определяться как комплексная отрасль законодательства, тесно связанная с отраслевым законодательством и черпающая из него основные, базовые категории (например, договор, правонарушение, вина, ответственность и т.д.), без которых правоприменительная деятельность невозможна. Классическое гражданское законодательство не рассчитано и не должно быть рассчитано на регулирование всех вопросов, связанных с защитой прав потребителей. В связи с этим подчеркивалась настоятельная необходимость в дальнейшем развитии и совершенствовании специального законодательства о защите прав потребителей, концентрирующего правовые нормы, обеспечивающие приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами и исполнителями на рынке товаров и услуг. Таким образом, как **комплексная отрасль законодательства о защите прав потребителей представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства и включает нормы различных отраслей права**" <2>.

<2> См.: Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". М.: Кросна-Лекс, 1997. С. 28, 29.

Аналогичную точку зрения относительно рассматриваемой **специфики** законодательства о защите прав потребителей высказывал также М.Ю. Чельшев, определяя **законодательство о защите прав потребителей как совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которой устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав.** Это законодательство является внешним проявлением существующего в отечественном праве межотраслевого института охраны прав потребителей. Основу данного правового института составляют

правовые нормы о субъективных правах потребителей <3>.

<3> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" / Под общ. ред. М.Ю. Челышева. М.: Юрайт-М, 2003. 255 с.

Общественные отношения, урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей, составляют его **предмет**. Круг данных отношений настолько обширен и разнообразен, что в принципе невозможно определить их исчерпывающий перечень. Поэтому объективно существующую специфику предмета законодательства о защите прав потребителей отражает выделение в системе общественных отношений, возникающих в рассматриваемой сфере, двух самостоятельных групп общественных правоотношений:

1) общественные правоотношения в сфере защиты прав потребителей, целью которых является реализация частных интересов;

2) общественные правоотношения в сфере защиты прав потребителей, целью которых является реализация публичных интересов.

Отношения первой группы основаны на признании свободы определенных субъектов, а именно участников гражданского оборота, совершать в рамках этих отношений действия, которые построены на принципах, названных п. 1 ст. 2 Гражданского кодекса Российской Федерации <4>. Так, указанная статья предусматривает, что гражданское законодательство регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников. Таким образом, в первую группу входят, например, договорные отношения между потребителем и его контрагентами (продавец, изготовитель, исполнитель) по поводу продажи товаров, выполнению работ, оказанию услуг и т.д.

<4> СЗ РФ. 1994. N 32. Ст. 3301.

В настоящее время для характеристики отношений, подпадающих под сферу применения законодательства о защите прав потребителей, определяющее значение имеют разъяснения, содержащиеся в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" <5>.

<5> Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. N 9.

Согласно п. 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" к первой группе отношений относятся отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг.

Необходимо знать, что для определения круга отношений, вытекающих из гражданско-правовых договорных конструкций, которые регулируются законодательством о защите прав потребителей, важным критерием стала характеристика договора как возмездного, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей (п. 1 ст. 423 ГК РФ). Например, отношения из договора розничной купли-продажи.

Вместе с тем Постановление Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъясняет некоторые особенности определения и характеристики отношений первой группы:

1) к отношениям с участием потребителей, возникающих из договора участия в долевом строительстве, договора страхования, как личного, так и имущественного, договора банковского вклада, договора перевозки, договора энергоснабжения, нормы Закона о защите прав потребителей применяются в части, не урегулированной специальными законами, регулирующими отношения по указанным договорам.

При этом следует отметить, что в юридической литературе продолжительное время ведется спор о том, подпадают ли отдельные виды вышеуказанных отношений под действие Закона "О защите прав потребителей". Так, например, основанием для данного спора является неоднозначное определение в науке правовой природы договора банковского вклада. По мнению А.М. Эрделевского, договор банковского права относится к договорам возмездного оказания услуг и определяется следующей структурой обязательств: банк оказывает вкладчику услугу в виде действий по обеспечению возврата суммы вклада и выплаты процентов, а вкладчик за оказание данной услуги предоставляет банку безусловное право использовать сумму вклада в течение срока его хранения. Отнесение в ст. 779 ГК РФ данного договора к числу договоров об оказании услуг позволяет предположить возможность включения вытекающих из него отношений в сферу действия Закона "О защите прав потребителей" <6>. Иной точки зрения по рассматриваемому вопросу придерживается специалист по банковскому праву В.В. Артемов. Он считает, что "договору по банковскому вкладу не присущи признаки договора оказания услуг, и сущность его заключается в том, что вкладчик передает банку во временное пользование денежные средства, а банк обязуется их вернуть и заплатить проценты за пользование. Предметом данного договора является пользование денежными средствами за плату. Поэтому данный договор входит в группу договоров по пользованию имуществом, являясь одновременно договором займа. Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), на договоры по пользованию имуществом, как и на договоры займа, данный Закон свое действие не распространяет" <7>.

<6> См.: Эрделевский А.М. Банковский вклад и права потребителя // Законность. 1998. N 4. С. 12 - 16.

<7> Артемов В.В. Договор банковского вклада и защита прав потребителей: иной взгляд // Банковское право. 2002. N 4. С. 22 - 25.

КонсультантПлюс: примечание.

Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" Я.Е. Парция включен в информационный банк.

Отдельные специалисты в сфере защиты прав потребителей актуализировали в своих исследованиях анализ проблемы применения Закона "О защите прав потребителей" к отношениям, вытекающим из договора долевого участия в строительстве. Суть данной проблемы состоит в следующем вопросе: можно ли считать гражданина, заключившего подобный договор, потребителем или он участник совместного строительства, что в принципе тогда не позволяет ему воспользоваться в определенных ситуациях нормами законодательства о защите прав потребителей? Детальное объяснение по данному вопросу дает Я.Е. Парций в Комментарий к Закону "О защите прав потребителей". Оценивая правовую природу договора долевого участия в строительстве, он приходит к выводу, что данные договоры, заключенные между гражданами и строительными организациями-застройщиками, предметом которых является строительство конкретных объектов недвижимости (в том числе жилых помещений - квартир в многоквартирных жилых домах), по содержанию являются гражданско-правовыми договорами строительного подряда, по которым подрядчик обязуется в установленный договором срок построить по заданию заказчика в лице гражданина определенный объект недвижимости, а заказчик обязуется принять результат работы, уплатив обусловленную договором цену <8>.

КонсультантПлюс: примечание.

Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" Я.Е. Парция включен в информационный банк.

<8> Парций Я.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". М.: Норма, 2007. С 87 - 93.

Кроме того, в п. 10 Постановления Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" указано, что в соответствии с п. 9 ст. 4 Федерального закона от 30 декабря 2004 года N 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" к отношениям, возникающим из договора участия в долевом строительстве, заключенного гражданином в целях приобретения в собственность жилого помещения и иных объектов недвижимости исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, законодательство о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной данным Законом.

Вместе с тем Министерство РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства в Приказе от 20 мая 1998 г. N 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" <9> разъяснило, что последствия нарушения условий договоров об услугах, не подпадающих по признакам под действие гл. III Закона "О защите прав потребителей", регулируются нормами не данной главы, а соответствующими нормами о рассматриваемых последствиях, содержащимися в ГК РФ и других законах согласно ст. 39 Закона "О защите прав потребителей". Здесь идет речь, например, о договорах банковского вклада и страхования. Данное правило имеет огромное значение для применения норм законодательства о защите прав потребителей относительно последствий нарушения условий договоров об определенных видах услуг, так как вообще в гл. III Закона "О защите прав потребителей" как общие закреплены правила, регулирующие отношения, вытекающие из договора подряда. Например, по договорам страхования страховая организация осуществляет деятельность по обеспечению выплаты страхового возмещения при наступлении страхового случая. Если он не наступит, то договор страхования по истечении установленного в нем срока страхования будет также считаться исполненным надлежащим образом, несмотря на то что страховое возмещение не выплачивалось. Предметом данного договора является осуществление страховой деятельности страховщиком, и, соответственно, по характеру договор страхования является договором на оказание услуг. Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются гл. 48 ГК РФ, а также специальным законодательством о страховании. С учетом изложенного и положений ст. 39 Закона "О защите прав потребителей" данный Закон применяется к отношениям, вытекающим из указанных договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются ГК РФ и специальным законодательством о страховании.

<9> БНА ФОИВ. 1999. N 2.

2) нормы законодательства о защите прав потребителей распространяются на отношения по приобретению товаров (работ, услуг) по возмездному договору, даже если цена в таком договоре не указана;

3) к отношениям сторон по предварительному договору (ст. 429 ГК РФ) применяются нормы законодательства о защите прав потребителей, если по его условиям гражданин фактически выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

4) права и законные интересы граждан, имеющих право на государственную социальную помощь и использующих в ходе ее реализации товары или услуги, подлежат защите в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей;

5) законодательство о защите прав потребителей применяется к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования;

6) действие положений Закона о защите прав потребителей распространяется на отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью (риелторские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключение указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан);

7) нормы Закона о защите прав потребителей распространяются на отношения по поводу предоставления гражданам товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан платных услуг (работ);

8) с учетом положений ст. 39 Закона о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие гл. III Закона, должны применяться общие положения Закона о защите прав потребителей, в частности о праве граждан на предоставление информации (ст. 8 - 12), об ответственности за нарушение прав потребителей (ст. 13), о возмещении вреда (ст. 14), о компенсации морального вреда (ст. 15), об альтернативной подсудности (п. 2 ст. 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (п. 3 ст. 17) в соответствии с п. 2 и 3 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

Кроме того, анализ положений Постановления Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", Приказа МАП РФ от 20.05.1998 N 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" позволяет определить перечень отношений, которые не подпадают под сферу действия норм Закона "О защите прав потребителей":

- отношения из безвозмездных договоров, где отсутствует признак получения одной из сторон платы или иного встречного предоставления от другой стороны договора. Например, безвозмездное хранение одежды в гардеробах организации;

- отношения, не связанные с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. Например, отношения, вытекающие из договора государственного займа, где одной из сторон является гражданин, а другой - государство (ст. 817 ГК РФ);

- так называемые публичные услуги, которые предоставляются различными органами публичной власти, иными уполномоченными органами и должностными лицами в соответствии с их полномочиями, закрепленными в самом законодательстве. Например, совершение нотариусом нотариальных действий, предусмотренных законодательством, рассмотрение дел граждан в суде, выдача консульскими учреждениями виз и т.д.;

- отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях.

В рамках отношений второй группы, основанных на принципах власти и подчинения, неравенства, действия определенных субъектов для цели защиты прав потребителей обеспечиваются механизмом государственного принуждения. Особенность данных отношений состоит в следующем: одной из сторон в них всегда выступает государство через какой-либо уполномоченный орган публичной власти, а другой - контрагент потребителя. Например, отношения по поводу лицензирования отдельных видов деятельности (работы, услуги), стандартизации и сертификации товаров и услуг, что, соответственно, гарантирует успешную реализацию права потребителя на безопасность товара, работы и услуги. Следовательно, непосредственное участие самого потребителя в данных отношениях не наблюдается. Однако нет

правила без исключения. Например, обращение потребителя в суд за защитой своих нарушенных прав. Таким образом, в этом примере речь идет о публично-правовых отношениях.

Указанный подход к разграничению частных и публичных интересов указывает на то, что один блок отношений регулируется нормами гражданского права, а другой - публичных отраслей права. В связи с этим уместно в очередной раз обратить внимание на позиции исследователей по данному вопросу. Так, А.А. Райлян выделяет четыре группы отношений, вытекающих непосредственно из Закона "О защите прав потребителей":

1) имущественные, складывающиеся между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами) при купле-продаже ими товаров, выполнении работ, оказании услуг. Эти отношения гражданско-правовые и наиболее многочисленные в потребительской сфере;

2) публично-правовые, преимущественно административно-правовые, возникающие в процессе осуществления антимонопольными органами государственного контроля за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законов и иных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих отношения в области защиты прав потребителей; осуществления органами исполнительной власти контроля за качеством и безопасностью выпускаемых, производимых и оказываемых этими субъектами товаров, работ и услуг;

3) местно-самоуправленческие (муниципальные), которые возникают в ходе реализации органами местного самоуправления своих полномочий по защите прав потребителей;

4) общественно-правовые отношения (корпоративные) - в части защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) <10>.

<10> См.: Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. СПб.: Юрид. центр "Пресс", 2005.

Указанная классификация в основном соответствует содержанию действующего законодательства о защите прав потребителей. Имущественные отношения, например, регулируются большинством статей гл. I - III Закона "О защите прав потребителей". В свою очередь, регламентация публично-правовых, местно-самоуправленческих (муниципальных) и общественно-правовых отношений в целом нашла отражение в гл. IV этого Закона.

При этом частноправовые потребительские отношения, по мнению А.А. Райляна, носят гражданско-правовой характер, их регулирование осуществляется преимущественно **гражданско-правовым методом**, которому присущи следующие основные черты:

- юридическое равенство (неподчиненность) субъектов потребительских отношений;
- диспозитивность (возможность выбора вариантов поведения);
- имущественный, компенсационный характер потребительско-правовой ответственности;
- судебно-исковой порядок защиты нарушенных потребительских прав.

В свою очередь, публично-правовые отношения регулируются **публично-правовым методом**, которому свойственны следующие основные черты:

- юридическое неравенство субъектов потребительских правоотношений;
- императивность правового регулирования этих отношений;
- внесудебный (административный) порядок разрешения потребительских споров;
- принудительный, карательный характер ответственности;

- участие в защите прав потребителей общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) <11>.

<11> См.: Райлян А.А. Указ. соч.

§ 2. Структура законодательства о защите прав потребителей

Структура законодательства о защите прав потребителей определена в ст. 1 Закона "О защите прав потребителей", в которой отмечается, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, названным Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Расположив нормативные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей согласно признаку - **юридическая сила** - нормативного правового акта, законодатель выделил следующие четыре уровня:

- 1) **Гражданский кодекс РФ;**
- 2) **Закон "О защите прав потребителей";**
- 3) **другие федеральные законы;**
- 4) **иные нормативные правовые акты РФ.**

Учитывая то обстоятельство, что в структуре законодательства о защите прав потребителей выделяется несколько уровней нормативных правовых актов, необходимо рассмотреть **вертикальную и горизонтальную иерархию норм**, регулирующих область отношений по защите прав потребителей.

Как справедливо отмечали М.И. Брагинский и В.В. Витрянский, "вертикальная иерархия дает ответы на вопросы о том, на каком именно уровне - федеральном, субъекте Федерации или муниципальном - должен быть принят соответствующий акт и к какому именно виду этот акт относится, а горизонтальная иерархия, в свою очередь, дает ответ на вопрос об относительном приоритете норм, которые находятся на одной и той же ступени вертикальной иерархии. Статья 3 ГК РФ не только перечисляет различные виды федеральных актов, которые могут содержать нормы, регулирующие гражданские отношения, но и предусматривают право на издание и пределы действия каждого из входящих в указанный перечень актов, тем самым предопределяя то, что можно именовать вертикальной иерархией источников права" <12>.

КонсультантПлюс: примечание.

Монография М.И. Брагинского, В.В. Витрянского "Договорное право. Общие положения" (книга 1) включена в информационный банк согласно публикации - Статут, 2001 (3-е издание, стереотипное).

<12> Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Кн. 1: Общие положения. 2-е изд. М.: Статут, 2005.

Статья 71 Конституции РФ гласит, что судоустройство; прокуратура; уголовное, уголовно-процессуальное и уголовно-исполнительное законодательство; амнистия и помилование; гражданское, гражданско-процессуальное и арбитражно-процессуальное законодательство; правовое регулирование интеллектуальной собственности находятся в исключительном ведении Российской Федерации. Таким образом, в отношении вопроса о вертикальной иерархии норм следует руководствоваться ст. 3 ГК РФ, где в п. 1 говорится, что гражданское законодательство находится в соответствии со ст. 71 Конституции РФ в ведении Российской Федерации. Содержание ст. 1 Закона "О защите прав потребителей" подтверждает тот же смысл: отношения в области защиты прав потребителей регулируются федеральными нормативными правовыми актами. Что касается полномочий субъектов РФ,

то о них есть упоминание в Законе "О защите прав потребителей" (п. 2 ст. 19). Речь идет о том, что для сезонных товаров сроки, установленные ст. 19, исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителя. С учетом разноотраслевого характера законодательства следует отметить, что некоторые отрасли права находятся согласно ст. 72 Конституции РФ в совместном ведении Российской Федерации и ее субъектов (административное, административно-процессуальное, трудовое, семейное, жилищное, земельное, водное, лесное законодательство, законодательство о недрах, об охране окружающей среды). Например, именно нормами административного права устанавливаются виды административных правонарушений в области прав потребителей, и часто, соответственно, могут возникать ситуации, когда содержание данных норм не совпадает в федеральном нормативном акте и нормативном акте субъекта РФ. Таким образом, нормативные акты определенных субъектов РФ играют важную роль. Например, в Республике Татарстан действует свой Кодекс об административных правонарушениях.

Гражданский кодекс РФ занимает господствующий первый уровень в структуре законодательства о защите прав потребителей согласно п. 2 ст. 3 ГК РФ, определяющему, что гражданское законодательство состоит из Гражданского кодекса и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов, регулирующих отношения, указанные в ст. 2 ГК РФ. Нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, в силу того же пункта должны соответствовать ГК РФ. Таким образом, положения Закона "О защите прав потребителей", безусловно, должны соответствовать требованиям ГК РФ. Это обозначает, что при возникновении коллизии между нормами ГК РФ и Закона "О защите прав потребителей" приоритет должен в любом случае отдаваться положениям ГК РФ.

Статья 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" <13> устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

<13> СЗ РФ. 1996. N 5. Ст. 411.

Согласно Приказу Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства N 160 защита прав потребителей осуществляется в соответствии со следующими нормами ГК РФ:

1) § 2 "Розничная купля-продажа", § 6 "Энергоснабжение", § 7 "Продажа недвижимости" гл. 30 "Купля-продажа";

2) § 2 "Прокат" гл. 34 "Аренда";

3) гл. 35 "Наем жилого помещения";

4) § 2 "Бытовой подряд", § 3 "Строительный подряд", § 4 "Подряд на выполнение проектных и изыскательских работ" гл. 37 "Подряд";

5) гл. 39 "Возмездное оказание услуг";

6) гл. 40 "Перевозка";

7) § 2 "Кредит" гл. 42;

8) гл. 44 "Банковский вклад";

9) гл. 45 "Банковский счет";

10) § 1 "Общие положения о хранении", § 3 "Специальные виды хранения" гл. 47 "Хранение";

11) гл. 48 "Страхование";

12) гл. 51 "Комиссия".

Специфика признака верховенства федеральных законов предопределяет их особую роль в правовом регулировании различных общественных отношений, так как они могут приниматься по любому вопросу, если иное не предусмотрено Конституцией РФ или федеральными конституционными законами.

Федеральный закон "О защите прав потребителей" вышел в свет 7 февраля 1992 г. В процессе становления всей системы законодательства о защите прав потребителей и анализа правоприменительной практики в данный Закон неоднократно вносились изменения и дополнения для целей совершенствования всей системы. В настоящее время он состоит из четырех глав. Особое значение в данном Законе играет **преамбула**, которая раскрывает исходные положения и определения, имеющие непосредственное отношение к каждой статье Закона. Например, в ней дается характеристика основных понятий, используемых в законе (потребитель, изготовитель, исполнитель, т.д.), которая, в свою очередь, раскрывает их сущность для цели правильного представления. **Первая глава "Общие положения"** регламентирует общие аспекты регулирования отношений потребителей, возникающих из договоров купли-продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг. **Вторая глава "Защита прав потребителей при продаже товаров"** посвящена регулированию отношений потребителя с его контрагентами в лице продавца, изготовителя и т.д. непосредственно в ситуациях приобретения им товаров на основаниях, определенных законодательством. В рамках **третьей главы "Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)"** освещаются вопросы регулирования отношений потребителя по поводу осуществления работ и оказания услуг потребителям его контрагентами в лице исполнителя. И, наконец, **последняя глава "Государственная и общественная защита прав потребителей"** определяет полномочия уполномоченного федерального органа исполнительной власти в части федерального государственного надзора за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей, права общественных объединений, созданных для целей защиты прав потребителей.

Среди других федеральных законов, имеющих ключевое значение в регулировании отношений с участием потребителей, необходимо выделить: Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. "О техническом регулировании" <14>, Федеральный закон от 2 января 2000 г. "О качестве и безопасности пищевых продуктов", Федеральный закон от 30 марта 1999 г. "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" <15>, Федеральный закон от 13 марта 2006 г. "О рекламе" <16> и др.

<14> СЗ РФ. 2002. N 52. Ст. 5140.

<15> СЗ РФ. 1999. N 14. Ст. 1650.

<16> СЗ РФ. 2006. N 12. Ст. 1232.

Важно знать, что нормы Закона РФ "О защите прав потребителей", иных федеральных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации применяются к отношениям в сфере защиты прав потребителей по следующим правилам:

- если это указано в ГК РФ. Например, п. 3 ст. 730 ГК РФ закрепляет, что к отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным ГК РФ, применяется Закон о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ним;

- ГК РФ не содержит такого указания, однако отдельные федеральные законы и нормативные правовые акты конкретизируют и детализируют нормы ГК РФ, регулирующие данные правоотношения (например, ст. 8 - 10 Закона РФ "О защите прав потребителей"), либо когда ГК РФ не регулирует указанные отношения (например, ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей");

- указанные законы и другие нормативные правовые акты предусматривают иные правила, чем ГК

РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления иными законами и нормативными правовыми актами (например, п. 1 ст. 394 ГК РФ, п. 2 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей");

- если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами. Среди специальных законов, регулирующих отношения с участием потребителей, можно выделить следующие: Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ <17>; Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 N 24-ФЗ <18>; Федеральный закон от 30.12.2004 N 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" <19>; Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" <20>; Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности" <21> и другие;

- с учетом положений ст. 39 Закона о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие гл. III Закона, должны применяться общие положения Закона о защите прав потребителей, в частности о праве граждан на предоставление информации (ст. 8 - 12), об ответственности за нарушение прав потребителей (ст. 13), о возмещении вреда (ст. 14), о компенсации морального вреда (ст. 15), об альтернативной подсудности (п. 2 ст. 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (п. 3 ст. 17) в соответствии с п. 2 и 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ.

<17> СЗ РФ. 1997. N 12. Ст. 1383.

<18> СЗ РФ. 2001. N 11. Ст. 1001.

<19> СЗ РФ. 2005. N 1 (часть 1). Ст. 40.

<20> СЗ РФ. 2003. N 2. Ст. 170.

<21> СЗ РФ. 1996. N 6. Ст. 492.

Согласно смыслу п. 3 и п. 4 ст. 3 ГК РФ отношения в области защиты прав потребителей могут регулироваться **подзаконными нормативными актами**, т.е. указами Президента РФ, которые не должны противоречить ГК РФ и иным законам, постановлениями Правительства РФ, принятыми на основании и во исполнение ГК РФ, иных законов и указов Президента РФ и содержащими нормы гражданского права. Указы Президента РФ и постановления Правительства РФ являются в соответствии со ст. 1 Закона "О защите прав потребителей" иными нормативными правовыми актами и составляют последний уровень в структуре по признаку юридической силы нормативного акта. Следовательно, в случае противоречия норм указа Президента РФ и постановления Правительства РФ нормам ГК РФ или федеральным законам в области защиты прав потребителей применяются соответствующие нормы ГК РФ или федеральных законов. Следует отметить, что в соответствии с п. 2 ст. 1 Закона "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг). Указанная норма Закона "О защите прав потребителей" соответствует смыслу нормы п. 4 ст. 3 ГК РФ. Следовательно, Правительство РФ вправе издавать постановления, когда сами нормы ГК РФ и иных законов содержат прямые указания на издание того или иного правового акта в определенной области. Если определять в соответствии с приведенным абзацем правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров, как иной правовой акт, то допустимость издания данного вида правового акта указывается непосредственно в п. 4 ст. 426 ГК РФ. Например, Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"; от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи"; от

15.08.2013 N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг"; от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"; от 19.01.2010 N 18 "Об утверждении Правил оказания услуг по организации проезда транспортных средств по платным автомобильным дорогам общего пользования федерального значения, платным участкам таких автомобильных дорог"; от 27 сентября 2007 г. N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом"; от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"; от 23 января 2006 г. N 32 "Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных"; 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"; от 15.08.1997 N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" и другие.

При этом правило п. 7 ст. 3 ГК РФ, которое закрепляет ограничение министерствам и иным федеральным органам исполнительной власти издавать акты, содержащие нормы гражданского права, случаями и пределами, предусмотренными ГК РФ, другими законами и иными правовыми актами, нашло отражение и в п. 2 ст. 1 Закона "О защите прав потребителей". В нем отмечается, что Правительство РФ не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы Закона "О защите прав потребителей".

Горизонтальная иерархия, как уже отмечалось, дает ответ на вопрос об относительном приоритете норм, которые находятся на одной и той же ступени вертикальной иерархии. Из этого непосредственно вытекает, что горизонтальная иерархия во всех случаях следует за вертикальной главенствующей <22>. К вопросу об определении горизонтальной иерархии норм в рассматриваемой области необходимо руководствоваться следующими известными принципами:

1) последующий акт вытесняет предшествующий;

2) специальный закон вытесняет общий;

3) принцип, выраженный в п. 2 ст. 3 ГК РФ, о том, что гражданское законодательство состоит из ГК РФ и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов, регулирующих отношения, указанные в ст. 2 ГК РФ.

КонсультантПлюс: примечание.

Монография М.И. Брагинского, В.В. Витрянского "Договорное право. Общие положения" (книга 1) включена в информационный банк согласно публикации - Статут, 2001 (3-е издание, стереотипное).

<22> См.: Брагинский М.И., Витрянский В.В. Указ. соч.

По мнению М.И. Брагинского и В.В. Витрянского, центр тяжести приведенного положения в третьем принципе лежит в словах "в соответствии", которые явно выражают верховенство ГК РФ по отношению к другим федеральным законам <23>.

КонсультантПлюс: примечание.

Монография М.И. Брагинского, В.В. Витрянского "Договорное право. Общие положения" (книга 1) включена в информационный банк согласно публикации - Статут, 2001 (3-е издание, стереотипное).

<23> См.: Брагинский М.И., Витрянский В.В. Указ. соч.

Первый принцип "**Последующий акт вытесняет предшествующий**" закреплен непосредственно в

ГК РФ, ст. 4 которого определяет, что акты гражданского законодательства не имеют обратной силы и применяются к отношениям, возникшим после введения их в действие, а до введения в действие - только в случаях, предусмотренных законом. По отношению, возникшим до введения в действие акта гражданского законодательства, оно применяется к правам и обязанностям, возникшим после введения его в действие. Отношения сторон по договору, заключенному до введения в действие акта гражданского законодательства, регулируются в соответствии со ст. 422 ГК РФ, которая гласит, что договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения. Если после заключения договора принят закон, устанавливающий иные обязательные для сторон правила, нежели те, которые действовали при заключении договора, условия заключенного договора сохраняют силу, кроме случаев, когда в законе установлено, что его действие распространяется на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров.

Следует отметить, хотя второй из указанных принципов **"Специальный закон вытесняет общий"** в общем виде в ГК РФ не закреплён, как не закреплён и в другом законодательстве, он является, безусловно, признанным. В рамках указанного принципа важное значение имеет сама структура ГК РФ. Здесь принцип верховенства специальных норм по отношению к общим выражается прежде всего в том, что нормы отдельных глав разд. IV посвященные различным типам договоров, вытесняют правила, включенные в разд. III (имеются в виду в равной мере статьи, посвященные и общим положениям об обязательствах, и общим положениям о договоре). Приоритет, о котором идет речь, закреплён теперь в п. 3 ст. 420 ГК РФ. В нём предусмотрено, что к обязательствам, возникшим из договора, применяются нормы подразд. 1 "Общие положения об обязательствах" разд. III "Общая часть обязательного права", если иное не предусмотрено правилами гл. 27 "Понятие и условия договора" и правилами ГК РФ об отдельных типах (видах) договоров <24>.

КонсультантПлюс: примечание.

Монография М.И. Брагинского, В.В. Витрянского "Договорное право. Общие положения" (книга 1) включена в информационный банк согласно публикации - Статут, 2001 (3-е издание, стереотипное).

<24> См.: Брагинский М.И., Витрянский В.В. Указ. соч.

В связи с этим и учитывая то, что отношения с участием потребителей являются предметом гражданского права, можно утверждать, что данный принцип находит выражение также в регулировании отношений с участием потребителя. Данные отношения регулируются как общими нормами ГК РФ, которые регламентируют все гражданские отношения, составляющие предмет гражданского права, так и специальными нормами, используемыми в основном для потребительской сферы. Из общих норм можно выделить положения об исковой давности, закреплённые в гл. 12 ГК РФ. Необходимо отметить, что специальные нормы, регулирующие указанные отношения, находятся не только в части второй ГК РФ, регулирующей отдельные виды обязательств, но и в части первой ГК РФ, например ст. 400 и 426 ГК РФ. Статья 400 ГК РФ закрепляет, что по отдельным видам обязательств и по обязательствам, связанным с определенным родом деятельности, законом может быть ограничено право на полное возмещение убытков (ограниченная ответственность). Соглашение об ограничении размера ответственности должника по договору присоединения или иному договору, в котором кредитором является гражданин, выступающий в качестве потребителя, ничтожно, если размер ответственности для данного вида обязательств или за данное нарушение определен законом и если соглашение заключено до наступления обстоятельств, влекущих ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

Статья 426 ГК РФ, в свою очередь, определяет сущность категории "публичный договор". Им признается договор, заключенный лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и устанавливающий его обязанности по продаже товаров, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности должно осуществлять в отношении каждого, кто к нему обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). Лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом в отношении заключения публичного договора, за исключением случаев,

предусмотренных законом или иными правовыми актами. В публичном договоре цена товаров, работ или услуг должна быть одинаковой для потребителей соответствующей категории. Иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей. Отказ лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается. При необоснованном уклонении лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные п. 4 ст. 445 ГК РФ. Условия публичного договора, не соответствующие требованиям, установленным п. 2 и п. 4 ст. 426 ГК РФ, ничтожны.

В части второй ГК РФ к отношениям с участием потребителей применяются положения, с одной стороны, об отдельных типах и видах договоров, т.е. розничной купли-продажи, проката, бытового подряда, возмездного оказания услуг, с другой - об обязательствах, возникающих вследствие причинения вреда, содержащихся в гл. 59 ГК РФ. Проявление отмеченного принципа наблюдается в п. 5 ст. 454 ГК РФ, где говорится, что к отдельным видам договора купли-продажи (розничная купля-продажа, поставка товаров, поставка товаров для государственных нужд, контрактация, энергоснабжение, продажа недвижимости, продажа предприятия) положения о купле-продаже применяются, если иное не определено правилами ГК РФ об этих видах договоров, и в п. 2 ст. 702 ГК РФ, где указывается, что к отдельным видам договора подряда (бытовой подряд, строительный подряд, подряд на выполнение проектных и изыскательских работ, подрядные работы для государственных нужд) положения применяются, если иное не установлено правилами ГК РФ об этих видах договоров.

Проявление третьего из отмеченных принципов, выражающего горизонтальную иерархию норм, нашло отражение в положении, что нормы специальных законов регулируют область защиты прав потребителей, если это прямо предусмотрено ГК РФ. Например, п. 3 ст. 492 ГК РФ, где устанавливается, что к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними, или п. 3 ст. 730 ГК РФ, в котором указывается аналогичное правило, что к отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними. Если такое условие отсутствует - только в случае, когда данные нормы конкретизируют и детализируют нормы ГК РФ, а иные, нежели в ГК РФ, правила могут быть приняты ими только лишь при разрешении установления подобных правил самим ГК РФ.

В рамках анализа структуры законодательства РФ считаем необходимым обратить внимание на классификацию нормативных правовых актов, составляющих законодательство о защите прав потребителей. Чельшев М.Ю. подчеркивает, что классификации могут быть нормативные, т.е. прямо следовать из законодательства, а также доктринальные, т.е. разработаны в юридической литературе <25>.

<25> См.: Валеев Д.Х., Васильевич В.П., Чельшев М.Ю. Указ. соч.

Нормативная классификация определяется из ст. 1 Закона "О защите прав потребителей", п. 1 которой закрепляет, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, т.е. четырем группам актов, имеющих юридическую силу.

Однако нужно сказать, что не все нормативные правовые акты выделяют в перечисленные группы. Например, Федеральный закон от 26 января 1996 г. "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации", ст. 9 которого закрепляет, что в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с

ним иными правовыми актами. Следовательно, здесь выделяется три группы: 1) ГК РФ; 2) Федеральный закон "О защите прав потребителей"; 3) иные правовые акты РФ, что в принципе не совсем соответствует определению структуры законодательства, представленной в ст. 1 Закона "О защите прав потребителей".

В качестве следующего критерия в классификации нормативных правовых актов необходимо отметить характер регулируемых отношений. В этом аспекте выделяются частноправовые, публично-правовые и смешанные акты, которые сочетают соответствующие нормы. Так, первые из них регулируют частные отношения (например, Гражданский кодекс РФ). Вторые призваны регламентировать публичные отношения. Здесь идет речь в основном о нормативных правовых актах, которые обеспечивают безопасность и качество товаров работ и услуг (например, Федеральные законы "О техническом регулировании", "О качестве и безопасности пищевых продуктов", "О лицензировании отдельных видов деятельности"). Ко второй группе можно отнести большинство нормативных правовых актов, так как они содержат в определенном соотношении нормы частного права и нормы публичного права. К этой разновидности можно отнести сам Закон "О защите прав потребителей", в котором нашли отражение нормы гражданского, административного, гражданско-процессуального и других отраслей права. Например, нормы административного права содержатся в гл. IV Закона. Однако большую часть норм в данном Законе все же составляют нормы гражданско-правовые, потому что отношения с участием потребителей носят частный, т.е. гражданский, характер.

В юридической литературе достаточно интересной представляется еще одна классификация, разработанная Т.Л. Левшиной. Суть ее заключается в выделении двух блоков нормативных актов в структуре законодательства, в частности **акты, регулирующие отношения**:

1) с непосредственным участием потребителей;

2) связанные с защитой прав потребителей, в которых потребитель не участвует <26>.

<26> См.: Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций. М.: Юрид. лит., 1994. С. 10, 11.

Поскольку среди потребительских отношений большинство составляют все же гражданско-правовые, то, соответственно, можно говорить о преобладании диспозитивных норм в правовом регулировании отношений с участием потребителей. Например, ст. 18 и 28 Закона "О защите прав потребителей" предоставляют потребителю несколько вариантов поведения. Что касается императивных норм, то можно сказать, что они выполняют функцию запрета отдельных субъектов от определенного поведения или обязывающую функцию для отдельных субъектов к установленному законом поведению. Например, ст. 41 Закона "О защите прав потребителей" устанавливает, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

Чаще всего императивные нормы находят отражение в нормативных правовых актах, регулирующих отношения, составляющих второй блок из рассмотренных в предыдущем параграфе, т.е. публично-правовых.

Таким образом, можно говорить, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются как диспозитивными нормами права, так и императивными в сочетании.

§ 3. Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей

Понятие субъектов отношений с участием потребителя определяется в преамбуле Закона "О защите прав потребителей" в рамках общей характеристики основных понятий, используемых в Законе. Закон

выделяет 6 категорий субъектов:

1) потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

3) исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

4) продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

5) уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

6) импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Категория "**потребитель**" характеризуется следующими особенностями.

1. Из смысла Закона "О защите прав потребителей" ясно, что потребителем является исключительно гражданин, т.е. физическое лицо.

Важно заметить, что некоторые исследователи данной области отмечают, что указание в качестве потребителя только гражданина следовало бы отразить в названии самого Закона, поскольку по буквальному смыслу потребителями - участниками гражданского оборота являются не только граждане, но и подавляющее большинство хозяйствующих субъектов права - организаций. Полностью отвечало бы смыслу Закона наименование "Закон Российской Федерации об охране прав граждан-потребителей" <27>. В подтверждение данного положения можно отметить, что многие федеральные законы в качестве потребителей подразумевают помимо граждан также и юридических лиц. Например, Федеральным законом "О рекламе" потребителями признаются любые лица, на привлечение внимания которых к объекту рекламирования направлена реклама. Федеральный закон от 26 марта 2003 г. "Об электроэнергетике" <28> определяет под потребителями электрической и тепловой энергии лиц, приобретающих электрическую и тепловую энергию для собственных бытовых и (или) производственных нужд.

<27> См.: Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. М.: Юрист, 2006.

<28> СЗ РФ. 2003. N 13. Ст. 1177.

Если исходить из позиции, что потребителем является всегда гражданин, то необходимо отметить, что в соответствии со ст. 4 Федерального закона от 25 июля 2002 г. "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" <29> иностранные граждане пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных законом. Это положение основано на норме ст. 62 Конституции РФ, в которой

устанавливается, что иностранные граждане и лица без гражданства пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных данным Законом или международным договором РФ. В свою очередь, согласно ст. 2 названного Закона понятие "иностранец" включает понятие "лицо без гражданства", за исключением случаев, когда федеральным законом для лиц без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил для иностранных граждан. Таким образом, законодательство о защите прав потребителей охраняет в равной степени не только граждан РФ, но и иностранных граждан и лиц без гражданства.

<29> СЗ РФ. 2002. N 30. Ст. 3032.

В качестве потребителя физическое лицо с той или иной степенью содержания его прав и обязанностей может быть в любом возрасте. Так, в соответствии с нормами ГК РФ способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их (гражданская дееспособность) возникает в полном объеме с наступлением совершеннолетия, т.е. по достижении восемнадцатилетнего возраста.

Кроме того, в случае, когда законом допускается вступление в брак до достижения восемнадцати лет, гражданин, не достигший восемнадцатилетнего возраста, приобретает дееспособность в полном объеме со времени вступления в брак. Однако ГК РФ разрешил, что несовершеннолетний, достигший шестнадцати лет, может быть объявлен полностью дееспособным, если он работает по трудовому договору, в том числе по контракту, или с согласия родителей, усыновителей или попечителя занимается предпринимательской деятельностью. Объявление несовершеннолетнего полностью дееспособным (эмансипация) производится по решению органа опеки и попечительства - с согласия обоих родителей, усыновителей или попечителя либо при отсутствии такого согласия - по решению суда.

Тем не менее к категории **"потребитель"** по гражданскому законодательству в определенных ситуациях подходят и те физические лица, которые не достигли совершеннолетия. В данном случае речь идет о малолетних от шести до четырнадцати лет и несовершеннолетних от четырнадцати до восемнадцати лет. В соответствии с п. 2 ст. 28 ГК РФ малолетние в возрасте от шести до четырнадцати лет вправе самостоятельно совершать: 1) мелкие бытовые сделки; 2) сделки, направленные на безвозмездное получение выгоды, не требующие нотариального удостоверения либо государственной регистрации; 3) сделки по распоряжению средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения. Имущественную ответственность по сделкам малолетнего, в том числе по сделкам, совершенным им самостоятельно, несут его родители, усыновители или опекуны, если не докажут, что обязательство было нарушено не по их вине. Эти лица в соответствии с законом также отвечают за вред, причиненный малолетними. В соответствии со ст. 28 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки, за исключением перечисленных ниже, с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя. Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении его родителями, усыновителями или попечителем. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет вправе самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей и попечителя: 1) распоряжаться своими заработком, стипендией и иными доходами; 2) осуществлять права автора произведения науки, литературы или искусства, изобретения или иного охраняемого законом результата своей интеллектуальной деятельности; 3) в соответствии с законом вносить вклады в кредитные учреждения и распоряжаться ими; 4) совершать мелкие бытовые сделки и иные сделки, предусмотренные п. 2 ст. 28 ГК РФ. По достижении шестнадцати лет несовершеннолетние также вправе быть членами кооперативов в соответствии с законами о кооперативах. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет самостоятельно несут имущественную ответственность по сделкам, совершенным ими в соответствии со ст. 26 ГК РФ. За причиненный ими вред такие несовершеннолетние несут ответственность в соответствии с ГК РФ.

Учитывая то, что по смыслу определения **"потребитель"**, указанному в преамбуле Закона "О защите прав потребителей", подразумевается гражданин, не только заказывающий или приобретающий, заказавший или приобретший товары (работы, услуги), но и просто использующий их, можно сделать два существенных вывода. Во-первых, потребителем может считаться гражданин, который не состоит

непосредственно в договорных отношениях со своим контрагентом. Например, физическое лицо получает в дар товар по договору дарения от лица, которое, в свою очередь, приобрело его в магазине и использует уже данный товар в качестве потребителя. Во-вторых, потребителем необходимо признавать гражданина с момента его рождения. Например, грудной ребенок с первых дней своей жизни может употреблять, т.е. использовать в нашем смысле, детское питание.

2. Характерным признаком отнесения гражданина под понятие **"потребитель"** является либо **намерение заказать или приобрести, либо заказ, приобретение или использование товара (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.**

Важно помнить, что определение **"потребитель"** в истории существования законодательства о защите прав потребителей не всегда содержало смысл, совпадающий с соответствующими нормами ГК РФ. До внесения изменений Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. "О внесении изменений и дополнений в Закон "О защите прав потребителей" указывалось, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем), с другой стороны.

Одним из признаков отнесения гражданина под понятие **"потребитель"** являлось приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин "прибыль" надо было понимать в соответствии со ст. 2 ГК РФ как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Таким образом, потребителем не считался гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.

Следовательно, уточнение законодателем определения **"потребитель"** фразой "...не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности" вместо фразы "...не связанных с извлечением прибыли" внесло ясность относительно понятия "прибыль", и определение "потребитель" стало соответствовать смыслу ст. 492 ГК РФ. Согласно данной статье по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

То же самое касается определения целей в содержании понятия **"потребитель"**. До внесения изменений Федеральным законом "О внесении изменений и дополнений в Закон "О защите прав потребителей" указывалось, что целями, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). 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). В настоящее время перечень целей дополнился фразой "...семейных, домашних и иных нужд...", что полностью соответствует смыслу ст. 492 ГК РФ (см. выше). Следовательно, можно утверждать, что под личными, семейными, домашними и иными целями законодатель всегда подразумевал один и тот же смысл, определяя их в самой первой редакции Закона "О защите прав потребителей" как личные (бытовые) цели.

Следовательно, 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 является потребителем и гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

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.

Изготовителем, продавцом, исполнителем являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. В связи с этим хотелось бы напомнить, что согласно ст. 48 ГК РФ **юридическим лицом** признается организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. К юридическим лицам, на имущество которых их учредители имеют вещные права, относятся государственные и муниципальные унитарные предприятия, а также учреждения. К юридическим лицам, в отношении которых их участники имеют корпоративные права, относятся корпоративные организации (ст. 65.1).

Также в соответствии со ст. 50 ГК РФ устанавливается, что юридическими лицами могут быть организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности (коммерческие организации) либо не имеющие извлечение прибыли в качестве такой цели и не распределяющие полученную прибыль между участниками (некоммерческие организации). Юридические лица, являющиеся **коммерческими организациями**, могут создаваться в организационно-правовых формах хозяйственных товариществ и обществ, крестьянских (фермерских) хозяйств, хозяйственных партнерств, производственных кооперативов, государственных и муниципальных унитарных предприятий. Юридические лица, являющиеся **некоммерческими организациями**, могут создаваться в следующих организационно-правовых формах: потребительских кооперативов, к которым относятся в том числе жилищные, жилищно-строительные и гаражные кооперативы, садоводческие, огороднические и дачные потребительские кооперативы, общества взаимного страхования, кредитные кооперативы, фонды проката, сельскохозяйственные потребительские кооперативы; общественных организаций, к которым относятся в том числе политические партии и созданные в качестве юридических лиц профессиональные союзы (профсоюзные организации), органы общественной самодеятельности, территориальные общественные самоуправления; общественных движений; ассоциаций (союзов), к которым относятся в том числе некоммерческие партнерства, саморегулируемые организации, объединения работодателей, объединения профессиональных союзов, кооперативов и общественных организаций, торгово-промышленные палаты; товариществ собственников недвижимости, к которым относятся в том числе товарищества собственников жилья; казачьих обществ, внесенных в государственный реестр казачьих обществ в Российской Федерации; общин коренных малочисленных народов Российской Федерации; фондов, к которым относятся в том числе общественные и благотворительные фонды; учреждений, к которым относятся государственные учреждения (в том числе государственные академии наук), муниципальные учреждения и частные (в том числе общественные) учреждения; автономных некоммерческих организаций; религиозных организаций; публично-правовых компаний; адвокатских палат; адвокатских образований (являющихся юридическими лицами); государственных корпораций и нотариальных палат.

При этом некоммерческие организации могут осуществлять приносящую доход деятельность, если это предусмотрено их уставами, лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых они созданы, и если это соответствует таким целям.

Кроме того, некоммерческая организация, уставом которой предусмотрено осуществление приносящей доход деятельности, за исключением казенного и частного учреждений, должна иметь достаточное для осуществления указанной деятельности имущество рыночной стоимостью не менее минимального размера уставного капитала, предусмотренного для обществ с ограниченной ответственностью.

Согласно ст. 23 ГК РФ **индивидуальным предпринимателем** является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом. Однако в отношении отдельных видов предпринимательской деятельности законом могут быть предусмотрены условия осуществления гражданами такой деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

Следует отметить, что Закон "О защите прав потребителей" выделил каждого контрагента в отдельную категорию исходя из его функционального назначения в соответствующей договорной конструкции. Следовательно, изготовитель производит товары для последующей реализации потребителю, исполнитель выполняет работы или оказывает услуги по возмездному договору и, наконец, продавец реализует товары потребителям по договору купли-продажи.

Согласно ст. 2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Таким образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории РФ и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории РФ, должны соблюдать правила гражданского законодательства РФ, в том числе и законодательства о защите прав потребителей.

Важно знать, что указанное положение ст. 2 ГК РФ нашло отражение в Законе "О защите прав потребителей" в связи с добавлением в субъектный состав Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. следующих двух категорий:

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель;

импортер.

Следует отметить, что правовое закрепление в Законе "О защите прав потребителей" этих двух категорий имеет следующие цели:

во-первых, стремление искоренить все несоответствия норм друг другу, существующие в законодательстве в области защиты прав потребителей;

во-вторых, через увеличение числа контрагентов усилить механизм защиты прав самого потребителя, так как субъектов, которые в соответствии с Законом могут нести ответственность за нарушения отдельных прав потребителя, стало больше.

§ 4. Международные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей

В соответствии с п. 4 ст. 15 Конституции РФ общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора.

В ГК РФ данное правило закреплено в ст. 7, которая устанавливает, что, во-первых, общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соответствии с Конституцией РФ составной частью правовой системы Российской Федерации; во-вторых, ее международные договоры применяются к отношениям, указанным в п. 1 и 2 ст. 2 ГК РФ (см. § 1 настоящей главы), непосредственно, кроме случаев, когда из международного договора следует, что для его применения требуется издание внутригосударственного акта; в-третьих, если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены гражданским законодательством, применяются правила международного договора.

Статья 2 Закона "О защите прав потребителей" в отношении данных правил исходит из той же позиции, закрепленной в п. 4 ст. 15 Конституции РФ и в ст. 7 ГК РФ. Таким образом, очевидно, что ст. 2

Закона "О защите прав потребителей" закрепляет известный принцип в праве: приоритет норм международного договора перед нормами внутреннего права <30>.

КонсультантПлюс: примечание.

Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" Я.Е. Парция включен в информационный банк.

<30> См.: Парций Я.Е. Указ. соч. С. 95.

В законодательстве о защите прав потребителей нашли отражение положения Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей". В числе принципов для защиты интересов потребителей были установлены:

- а) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;
- б) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;
- в) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- г) просвещение потребителей;
- д) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;
- е) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы <31>.

<31> См.: Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный). М.: Проспект, 2017. 240 с.

На основе смысла данных Руководящих принципов разработано большинство норм Закона "О защите прав потребителей".

1. **Принцип просвещения и информирования потребителей** выражается как минимум в двух статьях данного Закона: в ст. 3 идет речь о праве потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей, а ст. 8 закрепляет право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) <32>. Например, право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

<32> См.: Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. М.: Юрист, 2006. С. 25.

2. Содержание ст. 7 основано на **принципе физической безопасности товаров, работ, услуг**.

3. **Принцип соблюдения нормативов безопасности и качества товаров и услуг** отражен в ст. 4, 5, 7 <33>.

<33> См.: Там же.

4. Сущность **принципа гарантии защиты потребителей и предоставления ему компенсации** закреплена в ряде статей Закона: ст. 12 - 17, 43.

5. **Принцип содействия экономическим интересам потребителей** закреплён, по мнению некоторых исследователей, достаточно условно. Так, ст. 45 определяет перечень прав общественных объединений (их ассоциаций, союзов). По смыслу данных прав указанный принцип должен находить отражение в непосредственной деятельности объединений потребителей <34>.

<34> См.: Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. М.: Юрист, 2006. С. 25, 26.

Исходя из позиции, что отношения с участием потребителей регулируются различными нормативными правовыми актами в комплексе, можно утверждать, что такие руководящие принципы закреплёны не только в Законе "О защите прав потребителей". Например, **первый** из рассмотренных принципов содержится в отдельных нормах Федерального закона от 13 марта 2006 г. "О рекламе", в частности в гл. 3 которого перечислены требования к рекламе отдельных видов товаров, что, безусловно, гарантирует успешную реализацию отдельных прав потребителя, например на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

Второй и третий принципы нашли выражение в многочисленных законах. Например, в ст. 7 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. "О техническом регулировании" отмечается, что в технических регламентах с учетом степени риска причинения вреда могут содержаться специальные требования к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, обеспечивающие защиту отдельных категорий граждан (несовершеннолетних, беременных женщин, кормящих матерей, инвалидов). В Федеральном законе от 2 января 2000 г. "О качестве и безопасности пищевых продуктов", в частности в гл. IV, устанавливаются общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Принцип гарантии защиты потребителей и предоставления ему компенсации закреплён в Уголовном кодексе РФ <35> и Кодексе РФ об административных правонарушениях <36>. В гл. 14 КоАП РФ большинство статей исходит из смысла данного принципа, например ст. 14.7 КоАП РФ. Среди норм уголовного права необходимо в рассматриваемом аспекте отметить ст. 238 УК РФ.

<35> СЗ РФ. 1996. N 25. Ст. 2954.

<36> СЗ РФ. 2002. N 1 (ч. 1). Ст. 1.

Некоторые исследователи также отмечают, что не все руководящие принципы Резолюции Генеральной Ассамблеи получили отражение в законодательстве в области защиты прав потребителей. Речь идет, например, о международном принципе системы распределения основных потребительских товаров и услуг. Согласно п. 27 Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН правительства должны принять или продолжить политику в целях обеспечения распределения товаров и услуг там, где такое распределение затруднено, в частности в сельских районах, в форме помощи в создании складских, торговых сетей, потребительских кооперативов и т.д. В России сегодня учитываются особенности поставки товаров в районы Крайнего Севера и некоторые другие регионы, действуют и потребительские кооперативы, но отсутствует разработанная Правительством эффективная система распределения основных потребительских товаров и услуг <37>.

<37> См.: Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей"

(постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. М.: Юрист, 2006. С. 26.

Среди международных договоров в области защиты прав потребителей следует назвать следующие: Соглашение между Правительством РФ и Правительством Кыргызской Республики о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Бишкеке 8 июля 1993 г.; Соглашение между Правительством РФ и Правительством Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Киеве 23 мая 1994 г.; Соглашение между Правительством РФ и Правительством Республики Польша о сотрудничестве в области антимонопольной политики, заключенное в г. Москве 15 марта 1994 г.; Соглашение о мерах по предупреждению и пресечению использования ложных товарных знаков и географических указаний, заключенное в г. Минске 4 июня 1999 г.; Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников СНГ в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Москве 25 января 2000 г.; Соглашение о сотрудничестве государств - участников СНГ в сфере регулирования рекламной деятельности, заключенное в г. Москве 19 декабря 2003 г.

Из указанных международных Соглашений особую роль играет Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников СНГ в области защиты прав потребителей, так как целью Соглашения является создание правовых и организационных основ сотрудничества сторон по проведению согласованной политики в области защиты прав потребителей, направленной на формирование равных условий для граждан государств - участников Содружества по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов, действующих на территориях государств - участников указанного Соглашения.

Важно отметить, что данное Соглашение закрепило определенные **гарантии защиты прав потребителей**, указав на то, что:

во-первых, граждане каждого государства - участника СНГ, а также иные лица, проживающие на его территории, пользуются на территориях других государств - участников Содружества в отношении своих потребительских прав такой же правовой защитой, как и граждане этих государств, и имеют право обращаться в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, предъявлять иски в суды и осуществлять иные процессуальные действия на тех же условиях, что и граждане этих государств;

во-вторых, стороны содействуют созданию условий, в том числе правовых, для деятельности независимых общественных объединений потребителей, их участию в формировании политики в области защиты прав потребителей, разработке нормативных правовых актов, затрагивающих законные права и интересы потребителей, и процедур рассмотрения жалоб потребителей, а также в создании систем обмена потребительской информацией между сторонами.

Кроме того, указанное Соглашение определило **следующие основные направления в сотрудничестве по защите прав потребителей**:

обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о товарах (работах, услугах), изготовителях (продавцах, исполнителях);

принятие мер по предотвращению деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и попадания некачественных товаров (услуг) на территории государств - участников Соглашения;

создание условий для потребителя, способствующих свободному выбору товаров (работ, услуг), путем развития добросовестной конкуренции;

осуществление программ просвещения в области защиты прав потребителей как неотъемлемой части обучения граждан в образовательных системах государств;

привлечение средств массовой информации, в том числе радио и телевидения, к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей;

сближение национальных законодательств государств - участников Соглашения в области защиты

прав потребителей в той мере, в какой это необходимо для реализации указанного Соглашения.

§ 5. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя

Не обладая нормативным характером и, соответственно, не являясь нормативным правовым актом в структуре законодательства о защите прав потребителей, **гражданско-правовой договор** имеет огромное значение в установлении правоотношений между отдельными потребителями и их контрагентами.

Учитывая специфический **субъектный состав** потребительских отношений, можно выделить **первую особенность гражданско-правового договора** с участием потребителя, которая состоит в том, что он всегда заключается между **гражданином**, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и **продавцом или исполнителем** - с другой.

Статья 420 ГК РФ определяет положения о **договоре**.

1. Договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

2. К договорам применяются правила о двух- и многосторонних сделках, предусмотренные гл. 9 ГК РФ, если иное не установлено ГК РФ.

3. К обязательствам, возникшим из договора, применяются общие положения об обязательствах (ст. 307 - 419 ГК РФ), если иное не предусмотрено правилами настоящей главы и правилами об отдельных видах договоров, содержащимися в ГК РФ.

4. К договорам, заключаемым более чем двумя сторонами, общие положения о договоре применяются, если это не противоречит многостороннему характеру таких договоров.

Важно отметить, что потребитель и его контрагент могут заключить любой из следующих закрепленных в ГК РФ договоров: договор купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи, продажи недвижимости, энергоснабжения; 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); договор подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); договор проката; договор перевозки граждан, их багажа и грузов; договор комиссии; договор хранения; договор на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя-гражданина, в том числе предоставление кредитов для личных (бытовых) нужд граждан, услуги по договору банковского вклада, 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; договор возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных) и другие договоры, направленные на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Следует отметить, что речь здесь идет о возмездных гражданско-правовых договорах на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг. Характеристика договора с участием потребителя как **возмездного** и будет являться **следующей особенностью договора** с участием потребителя. Статья 423 ГК РФ дает определение **возмездного договора**: договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей, является возмездным. Договор предполагается возмездным, если из закона, иных правовых актов, содержания или существа договора не вытекает иное. Таким образом, можно сделать вывод, что большинство гражданско-правовых договорных конструкций в ГК РФ носят возмездный характер.

В теории гражданского права выделяют **реальные и консенсуальные договоры** по критерию определения момента возникновения сделки. **Консенсуальными** признаются договоры, для совершения которых достаточно достижения соглашения о совершении договора. Например, договор купли-продажи. **Реальные** же договоры совершаются только при условии передачи вещи, как правило, одной из сторон. Например, договор хранения. Следовательно, потребитель может заключить как консенсуальный, так и реальный договор со своим контрагентом.

При рассмотрении специфики договора с участием потребителя необходимо выделить в качестве следующей особенности то, что данный договор обладает всегда в той или иной степени **признаками публичного договора** и (или) **договора присоединения**. В соответствии со ст. 426 ГК РФ публичным договором, как уже было отмечено, признается договор, заключенный лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и устанавливающий его обязанности по продаже товаров, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности должно осуществлять в отношении каждого, кто к нему обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). При этом лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом в отношении заключения публичного договора, за исключением случаев, предусмотренных законом или иными правовыми актами.

В публичном договоре цена товаров, работ или услуг должна быть одинаковой для потребителей соответствующей категории. Иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей. Отказ лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.

При необоснованном уклонении лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные п. 4 ст. 445 ГК РФ.

Вместе с тем в случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации, а также уполномоченные Правительством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.).

В свою очередь, договор присоединения имеет немного другое значение для потребителя. Согласно ст. 428 ГК РФ договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора. Если иное не установлено законом или не вытекает из существа обязательства, в случае изменения или расторжения договора судом по требованию присоединившейся к договору стороны договор считается действовавшим в измененной редакции либо соответственно не действовавшим с момента его заключения.

При этом правила, предусмотренные п. 2 ст. 428 ГК РФ, подлежат применению также в случаях, если при заключении договора, не являющегося договором присоединения, условия договора определены одной из сторон, а другая сторона в силу явного неравенства переговорных возможностей поставлена в положение, существенно затрудняющее согласование иного содержания отдельных условий договора.

Достаточно важным условием действительности договоров считается соблюдение предусмотренной законом **формы**. Статья 434 ГК РФ устанавливает положения о форме договора. Договор может быть

заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма. Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему условленной формы, хотя бы законом для договоров данного вида такая форма не требовалась. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. При этом электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналогичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту.

Таким образом, договоры с участием потребителя могут заключаться **как в устной, так и в письменной форме - еще одна особенность данного договора**. Самым распространенным договором в потребительской сфере считается договор розничной купли-продажи. Как правило, он достаточно часто заключается в устной форме. Так, согласно ст. 492 ГК РФ по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. Договор розничной купли-продажи является публичным договором (ст. 426 ГК РФ). Статья 493 ГК РФ устанавливает форму договора розничной купли-продажи. Если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (ст. 428 ГК РФ), договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий. По содержанию ст. 493 ГК РФ понятно, что речь идет здесь о совершении устного договора.

Тем не менее не все договоры розничной купли-продажи заключаются в устной форме, например продажа товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок (ст. 496 ГК РФ) совершается в письменной форме.

Для факта заключения любого договора необходимо согласно ст. 432 ГК РФ достижение соглашения по всем существенным условиям. Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение. Возвращаясь к примеру договора купли-продажи, следует сказать, что для него существенным условием о предмете договора в соответствии со ст. 455 ГК РФ является условие договора о товаре. Условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если договор позволяет определить наименование и количество товара. Таким образом, учитывая то, что договор всегда заключается по поводу чего-либо, можно выделить еще одну особенность, а именно **предметом договора с участием потребителя могут оказаться товары, работы или услуги**.

Важно знать, что в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, что следует понимать под товаром, работой и услугой при отнесении споров к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей. Под товаром следует понимать вещь (вещи), определенную либо родовыми (числом, весом, мерой), либо индивидуальными признаками, предназначенную для продажи или иного введения в гражданский оборот. Под работой следует понимать действие (комплекс действий), имеющее материально выраженный результат и совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя на возмездной договорной основе. Под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора. При этом следует отметить, что указанное Постановление Пленума Верховного Суда РФ также отдельно разъясняет понятие финансовой услуги. Так, под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов

(займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

Таким образом, с учетом ст. 129, 455 ГК РФ, соответствующих положений Закона "О защите прав потребителей" и разъяснения, указанного в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", под **товаром как предметом договора с участием потребителя необходимо понимать** любую вещь, не изъятую из гражданского оборота, реализуемую по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т.п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

С учетом ст. 702, 730 ГК РФ, соответствующих положений Закона "О защите прав потребителей" и разъяснения, указанного в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", под **работой как предметом договора с участием потребителя следует** понимать деятельность (работа) исполнителя, осуществляемую за плату по заданию потребителя на договорной основе, имеющую материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд (см. подробно гл. 7).

С учетом положений ст. 779 ГК РФ, соответствующих норм Закона "О защите прав потребителей" и разъяснения, указанного в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", под **услугами как предметом договора с участием потребителя** понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности исполнителем по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд на договорной основе (услуги по перевозке, связи, консультационные, образовательные и т.п.) (см. подробно гл. 7 данного учебного пособия).

Практические задания по теме 1

Контрольные вопросы:

1. Понятие, структура и особенности законодательства о защите прав потребителей.
2. Общая характеристика отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей.
3. Классификации нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.
4. Общая характеристика Закона РФ "О защите прав потребителей". Соотношение Закона РФ "О защите прав потребителей" и иных нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.
5. Общая характеристика субъектного состава законодательства о защите прав потребителей.
6. Особенности гражданско-правового договора, регулирующего отношения с участием потребителей.
7. Какова роль международных договоров в области защиты прав потребителей?

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. Под действие Закона "О защите прав потребителей" не подпадают отношения, вытекающие:
 - а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
 - б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
 - в) из международных договоров.

2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:

- а) частно-публичный характер;
- б) плановый характер;
- в) частный характер.

3. Гражданско-правовые нормы Закона "О защите прав потребителей" носят:

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд с осуществлением предпринимательской деятельности;

б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;

в) гражданин, имеющий намерение заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей - это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей - это:

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Импортёр по законодательству о защите прав потребителей - это:

а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

9. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются:

а) Законом "О защите прав потребителей" и Гражданским кодексом РФ;

б) Законом "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;

в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

10. Закон "О защите прав потребителей" применяется:

а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;

б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;

в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

Глава 2. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ

§ 1. Общая характеристика потребительской информации.

Понятие права потребителя на информацию

Исходя из содержания ст. 8 - 12 Закона "О защите прав потребителей", которые регулируют вопросы содержания права потребителя на информацию, следует отметить, что названный Закон не дает точного определения категории "потребительская информация". Однако указанные статьи закрепляют необходимые характерные признаки, которым потребительская информация должна соответствовать, определяют ее содержание и ответственность контрагентов потребителя за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).

В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2006 г. "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" <38> информация в общем виде представляет собой сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления. Таким образом, **потребительскую информацию можно определить как сведения, сообщения, данные, предоставляемые потребителю его контрагентами в соответствии с действующим законодательством.**

<38> СЗ РФ. 2006. N 31. Ст. 3448.

Важно помнить, что ст. 8 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет то, что потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная

информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), - на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов Российской Федерации. Из содержания данной нормы выделяются следующие характерные признаки, т.е. требования, которым должна соответствовать потребительская информация:

1) признак необходимости. Анализ действующего законодательства позволяет отметить, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), **необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).** Таким образом, информация, которая передается потребителю, должна содержать соответствующий объем сведений и знаний о свойствах и характеристиках товара, работы, услуги для достижения цели правильного представления и выбора потребителем определенных товаров, работ, услуг. Только тогда информация будет считаться необходимой. Следует также отметить, что сам законодатель использует в ст. 12 Закона "О защите прав потребителей" другое выражение к рассматриваемому признаку, а именно "полнота" информации. Например, в п. 2 вышеуказанной статьи речь идет об ответственности продавца (исполнителя), не предоставившего покупателю полной и достоверной информации. По мнению законодателя, выражения "необходимая информация" и "полнота информации" совпадают по смысловому значению;

2) признак достоверности. Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным. Следовательно, 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 определенные правовые последствия. Закон "О защите прав потребителей" не предусматривает обязательность заверения достоверности перевода информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах) на русский язык. Продавец по своему усмотрению вправе заверить верность перевода. Согласно ст. 81 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате верность перевода с одного языка на другой свидетельствует нотариус, если он владеет соответствующими языками;

3) признак доступности и наглядности. В отношении признака **доступности** выделяют два аспекта. Во-первых, доступность обозначает изложение информации на "доступном" для потребителя языке. Пункт 2 ст. 8 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет то, что информация должна доводиться до сведения потребителя на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), - на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ. Однако данная характеристика по смыслу статьи может считаться самостоятельным признаком, так как в п. 2 говорится, что информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей на русском языке и т.д. Во-вторых, стиль изложения и смысл информации должны быть просты, чтобы потребитель мог понять ее суть без дополнительных знаний в соответствующей области. Например, очень часто при покупке лекарственных средств в инструкциях по медицинскому применению препарата встречаются специальные термины, которые не известны широкому кругу потребителей. Следовательно, указанные в инструкции медицинские термины должны поясняться потребителю.

Что касается **наглядности**, то следует определить ее в возможности визуального восприятия через текст, схемы, таблицы, иллюстрации и т.д., которые, в свою очередь, должны также быть доступны для понимания посредством восприятия;

4) признак своевременности предоставления информации. Важно помнить, что информация должна доводиться до потребителя в момент заключения договора. Этим моментом по ст. 433 ГК РФ признается момент получения лицом, направившим оферту, ее акцепта. Если в соответствии с законом для заключения договора необходима также передача имущества, договор считается заключенным с момента такой передачи (ст. 224 ГК РФ). Договор, подлежащий государственной регистрации, считается для третьих лиц заключенным с момента его регистрации, если иное не установлено законом. Однако следует отметить, что само содержание категории "потребитель", выражающееся во фразе "гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести...", подразумевает предоставление ему такой информации до заключения договора. Данное правило гарантирует ему более тщательное обдумывание выбора товара, работы и услуги. Тем более сам ГК РФ закрепляет подобные положения, например в п. 2 ст. 495

ГК РФ, в котором говорится, что покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле, или в п. 1 ст. 732 ГК РФ, в соответствии с которым подрядчик обязан до заключения договора бытового подряда предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения. Если по характеру работы это имеет значение, подрядчик должен указать заказчику конкретное лицо, которое будет ее выполнять. Учитывая специфику некоторых работ или услуг, производимых исполнителем, следует отметить, что исполнитель должен информировать потребителя также при выполнении работы или оказании услуги, когда данные процессы носят длящийся характер. Например, согласно п. 1 ст. 715 ГК РФ заказчик вправе во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой подрядчиком, не вмешиваясь в его деятельность;

5) признак соответствующего содержания. Здесь необходимо выделить три категории в содержании потребительской информации, а именно информацию:

об изготовителе (исполнителе, продавце);

о режиме работы продавца (изготовителя);

о реализуемых им товарах, работах и услугах.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) находит отражение в ст. 9 Закона "О защите прав потребителей", где устанавливается, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство. Данная информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Анализ действующего законодательства позволяет отметить, что юридическое лицо имеет наименование, содержащее указание на его организационно-правовую форму. Наименования некоммерческих организаций, а в предусмотренных законом случаях и коммерческих организаций должны содержать указание на характер деятельности юридического лица. Место его нахождения определяется местом его государственной регистрации, которая осуществляется по месту нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности. Наименование и место нахождения юридического лица указываются в его учредительных документах. Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, должно иметь фирменное наименование. Таким образом, оно включает следующие три характеристики: 1) название юридического лица; 2) указание на организационно-правовую форму; 3) характер деятельности данного юридического лица. Все сказанное в равной мере имеет отношение к информации об индивидуальном предпринимателе.

Информация о режиме работы продавца (изготовителя) определяется в ст. 11 Закона "О защите прав потребителей". Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления. По общему правилу режим

работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно, кроме указанных в п. 1 ст. 11 Закона "О защите прав потребителей" государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Информация о реализуемых им товарах, работах и услугах закреплена в ст. 10 Закона "О защите прав потребителей". 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.

В информации о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должны содержаться:

1) наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение. Согласно ст. 2 Федерального закона "О техническом регулировании" техническим регламентом признается документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации);

2) 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 генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), 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, содержится в Постановлении Правительства РФ от 23.04.1997 N 481 "Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний" <39>;

3) цена в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полная сумма, подлежащая выплате потребителем, и график погашения этой суммы. Цена товара, работы или услуги должна указываться в рублях. Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей. Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника. При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

<39> СЗ РФ. 1997. N 17. Ст. 2020.

Под **условиями приобретения** законодатель подразумевает, например, что относительно приобретения товаров условием может быть продажа товара в кредит, его предварительная оплата, что касается выполнения работ, то самым распространенным условием, о котором следует информировать, является - выполняется ли работа из материала исполнителя или потребителя, т.е. заказчика.

Согласно Федеральному закону от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и часть вторую Гражданского кодекса Российской Федерации" в информации о товарах (работах, услугах) **при предоставлении кредита потребителю** в обязательном порядке должны содержаться **размер кредита, полная сумма, подлежащая выплате потребителем, и график погашения этой суммы. При этом как указано в** информационном письме Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 N 146 "Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров" <40>, **в соответствии с ч. 8 ст. 30** Закона "О банках и банковской деятельности" и абз. 4 п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей исключают возможность выдачи физическим лицам кредитов с так называемой плавающей процентной ставкой, поскольку в этом случае не может быть обеспечено право потребителя на получение информации о полной стоимости кредита, полной сумме кредита и графике его выплаты;

4) гарантийный срок, если он установлен. Определение гарантийного срока отражено в ст. 5 Закона "О защите прав потребителей". Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя;

5) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг). Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара в обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Обязательные требования, обеспечивающие безопасность потребителей, содержатся в технических регламентах, санитарных нормах и правилах. Как правило, данные требования находят отражение в нормативной документации по техническому регулированию или в сопроводительной технической документации;

6) информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности. Так, согласно ст. 10 Федерального закона от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" <41> производимые на территории Российской Федерации товары, импортируемые в Российскую Федерацию для оборота на территории Российской Федерации, должны содержать информацию о классе их энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках. Указанное требование распространяется на товары из числа:

- 1) бытовых энергопотребляющих устройств;
- 2) иных товаров с даты, установленной Правительством РФ.

<40> Вестник ВАС РФ. 2011. N 11.

<41> СЗ РФ. 2009. N 48. Ст. 5711.

Следует отметить, что виды товаров, на которые распространяется требование указанной статьи, и их характеристики устанавливаются Правительством РФ, категории товаров в пределах установленных видов товаров и их характеристики устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Так, согласно Постановлению Правительства РФ от 31 декабря 2009 г. N 1222 "О

видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара" <42> к товарам, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках относятся следующие виды:

1) холодильники бытовые:

- холодильники бытовые компрессионные;
- холодильники бытовые абсорбционно-диффузионного действия;

2) морозильники бытовые;

3) машины стиральные бытовые:

- машины стиральные с ручным отжимным устройством;
- машины стиральные полуавтоматические;
- машины стиральные автоматические;
- машины стиральные без отжимного устройства;

4) кондиционеры бытовые, электровоздухоохладители;

5) машины посудомоечные бытовые;

6) лампы электрические бытовые:

- лампы накаливания мощностью до 100 Вт;
- лампы люминесцентные низкого давления;

7) телевизоры;

8) электродуховки бытовые, в том числе в составе электроплит кухонных бытовых;

9) лифты, предназначенные для перевозки людей (за исключением лифтов, предназначенных для использования в производственных целях):

- лифты пассажирские;
- лифты грузо-пассажирские.

<42> Российская газета. N 20. 2010.

Отметим, что определение класса энергетической эффективности товара осуществляется производителем, импортером в соответствии с правилами, которые утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти и принципы которых устанавливаются Правительством РФ. Включение информации о классе энергетической эффективности товара в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесение этой информации на его этикетку осуществляются в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Кроме того, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти вправе установить перечень иной информации об энергетической эффективности товаров, которая должна включаться в техническую документацию, прилагаемую к товарам, правила ее включения, а также дату, начиная с

которой эта информация подлежит включению в техническую документацию;

7) срок службы или срок годности товаров (работ), определенный 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. **Срок службы** определяется как период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

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. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается;

8) адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. Для индивидуализации контрагента в потребительских отношениях он должен иметь свое наименование. Как уже было отмечено, юридическое лицо имеет наименование, содержащее указание на его организационно-правовую форму. В предусмотренных законом случаях наименования коммерческих организаций должны содержать указание на характер деятельности юридического лица. Местонахождение юридического лица определяется местом его государственной регистрации. Государственная регистрация юридического лица осуществляется по местонахождению его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности. Наименование и местонахождение юридического лица указываются в его учредительных документах. Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, должно иметь фирменное наименование. Таким образом, фирменное наименование включает в себя следующие три характеристики: 1) название юридического лица; 2) указание на организационно-правовую форму; 3) характер деятельности данного юридического лица. Все сказанное в равной степени имеет отношение к индивидуальным предпринимателям;

9) информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) определенным требованиям. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке приняты обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами. Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия определенным требованиям.

Согласно Правилам продажи отдельных видов товаров, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 <43>, продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика

или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона;

10) информация о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг). Потребитель имеет право ознакомиться в связи с приобретением товаров, работ, услуг, например, с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 или Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 <44>, а также иными нормативными правовыми актами;

11) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги). Здесь законодатель имеет в виду индивидуализацию конкретного лица посредством указания его фамилии, имени, отчества и другой информации о нем. К примеру, часто указывают Ф.И.О. косметологов, парикмахеров в салонах красоты, мастеров по пошиву одежды в ателье, мастеров по ремонту автотранспортных средств в специализированных сервисных центрах. Кроме того, в отдельных случаях законодатель обязывает предоставлять потребителю при оказании услуги в том числе информацию о профессиональном уровне исполнителя. Так, согласно п. 11 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" <45> исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию (сведения) о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

12) указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. Данное положение исходит из того, что нарушением прав потребителя считается использование фонограмм исполнителями музыкальных произведений, когда потребитель рассчитывал на живое исполнение при оказании ему такого рода развлекательных услуг;

13) указание на то, что приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки). Потребитель имеет право приобретать новые товары, и если он был предупрежден, что товар был в употреблении или в нем устранялся определенный недостаток и согласился приобрести его, то он не может впоследствии предъявлять соответствующие требования. В случае продажи потребителю такого товара как нового возможно наступление правовых последствий, установленных при продаже товара с недостатками.

<43> СЗ РФ. 1998. N 4. Ст. 482.

<44> СЗ РФ. 1997. N 34. Ст. 3979.

<45> СЗ РФ. 2012. N 41. Ст. 5628.

Таким образом, следует отметить, что в действующем законодательстве достаточно детально закреплён механизм реализации права потребителя на информацию исходя из позиции, что данное право является ключевым. На основании полученной информации от своих контрагентов потребитель реализует дальнейшее свое право на самостоятельный выбор товаров, работ или услуг.

Важно отметить, что в случае нарушения права потребителя на информацию он имеет право на защиту, установленное ст. 12 Закона "О защите прав потребителей", которая закрепила **ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге):** 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 возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю). 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. При 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 порядке, предусмотренном ст. 14 Закона "О защите прав потребителей", в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Согласно ст. 43 Закона "О защите прав потребителей" за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) кроме гражданско-правовой ответственности несет административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

§ 2. Способы доведения информации до потребителя. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах)

Анализ действующего законодательства позволяет отметить, что рассмотренные категории информации могут быть переданы до потребителя определенными способами.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) и режиме работы продавца (исполнителя) доводится до потребителя согласно ст. 9 и 11 Закона "О защите прав потребителей" посредством **соответствующих вывесок**. Статья 9 закрепляет то, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Информация о реализуемых товарах (работах и 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 представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством РФ о техническом регулировании, и включает сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. Согласно ст. 27 Федерального закона "О техническом регулировании" продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено, маркируется знаком обращения на рынке. Изображение такого знака устанавливается Правительством РФ. Данный знак не является специальным защищенным знаком и наносится в информационных целях. Маркировка знаком обращения на рынке осуществляется заявителем самостоятельно любым удобным для него способом. Особенности маркировки продукции знаком обращения на рынке устанавливаются техническими регламентами. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, установленном законодательством, не может быть маркирована знаком обращения на рынке. Следовательно, отдельным способом по законодательству о техническом регулировании можно считать **маркировку знаком обращения на рынке**.

В соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, или Правилами бытового обслуживания населения в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025, а также иными нормативными правовыми актами информация может доводиться до потребителя **документами различного содержания и характера**. Например, исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

Правила бытового обслуживания населения в РФ;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения: фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации).

Правила дистанционного способа продажи товаров предусматривают дополнительные способы доведения информации при такой продаже товаров. В данном случае речь идет об ознакомлении потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Потребителю согласно Закону "О защите прав потребителей" в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре (ст. 10), о порядке и сроках возврата (п. 4 ст. 26.1).

Одним из важных способов доведения информации до потребителя в настоящее время является передача ее через **средства массовой информации**. Здесь в первую очередь следует выделить **рекламу** товаров, работ и услуг. Следует заметить, что Закон "О защите прав потребителей" о рекламе не упоминает, что требует анализа ее содержания и определения требований, которым она должна соответствовать для успешного доведения определенной информации до потребителя.

В настоящее время отношения в сфере рекламы регулируются Федеральным законом от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе". Указанный Федеральный закон применяется к отношениям в сфере рекламы независимо от места ее производства, если распространение рекламы осуществляется на территории РФ. Целями данного Закона являются развитие рынков товаров, работ и услуг на основе соблюдения принципов добросовестной конкуренции, обеспечение в Российской Федерации единства экономического пространства, **реализация права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы**, создание благоприятных условий для производства и распространения социальной рекламы, предупреждение нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, а также пресечение фактов ненадлежащей рекламы.

В ст. 3 указанного Закона реклама определяется как информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. Таким образом, следует подчеркнуть особенность рекламы для потребительской сферы, состоящей в ее задаче вызвать и поддержать интерес у неопределенного круга потребителей к объекту рекламирования для продвижения его на рынке. Объектом рекламирования могут быть товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или

продавец товара, результаты интеллектуальной деятельности либо мероприятие (в том числе спортивное соревнование, концерт, конкурс, фестиваль, основанные на риске игры, пари), на привлечение внимания к которым направлена реклама. В перечне объектов ничего не сказано об услугах и работах, хотя для потребительских отношений они играют огромную роль наравне с товаром как объектом рекламирования. Это связано с тем, что законодатель в содержании категории "товар" уже подразумевает и работу, и услугу, так как ст. 3 данного Закона определяет товар как продукт деятельности (в том числе работа, услуга), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

Статья 5 Закона "О рекламе" выделяет следующие требования к рекламе:

а) **добросовестность**;

б) **достоверность**.

Федеральный закон "О рекламе" признает **недобросовестной** рекламой ту, которая обладает следующими характеристиками:

1) содержит некорректные сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами;

2) порочит честь, достоинство или деловую репутацию лица, в том числе конкурента;

3) представляет собой рекламу товара, реклама которого запрещена данным способом, в данное время или в данном месте, если она осуществляется под видом рекламы другого товара, товарный знак или знак обслуживания которого тождествен или сходен до степени смешения с товарным знаком или знаком обслуживания товара, в отношении рекламы которого установлены соответствующие требования и ограничения, а также под видом рекламы изготовителя или продавца такого товара;

4) является актом недобросовестной конкуренции в соответствии с антимонопольным законодательством.

Недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения:

1) о преимуществах рекламируемого товара перед находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами;

2) о любых характеристиках товара, в том числе о его природе, составе, способе и дате изготовления, назначении, потребительских свойствах, об условиях применения товара, о месте его происхождения, наличии сертификата соответствия или декларации о соответствии, знаков соответствия и знаков обращения на рынке, сроках службы, сроках годности товара;

3) об ассортименте и о комплектации товаров, а также о возможности их приобретения в определенном месте или в течение определенного срока;

4) о стоимости или цене товара, порядке его оплаты, размере скидок, тарифов и других условиях приобретения товара;

5) об условиях доставки, обмена, ремонта и обслуживания товара;

6) о гарантийных обязательствах изготовителя или продавца товара;

7) об исключительных правах на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридического лица, средства индивидуализации товара;

8) о правах на использование официальных государственных символов (флагов, гербов, гимнов) и символов международных организаций;

9) об официальном или общественном признании, о получении медалей, призов, дипломов или иных

наград;

10) о рекомендациях физических или юридических лиц относительно объекта рекламирования либо о его одобрении физическими или юридическими лицами;

11) о результатах исследований и испытаний;

12) о предоставлении дополнительных прав или преимуществ приобретателю рекламируемого товара;

13) о фактическом размере спроса на рекламируемый или иной товар;

14) об объеме производства или продажи рекламируемого или иного товара;

15) о правилах и сроках проведения конкурса, игры или иного подобного мероприятия, в том числе о сроках окончания приема заявок на участие в нем, количестве призов или выигрышей по его результатам, сроках, месте и порядке их получения, а также об источнике информации о таком мероприятии;

16) о правилах и сроках проведения основанных на риске игр, пари, в том числе о количестве призов или выигрышей по результатам проведения основанных на риске игр, пари, сроках, месте и порядке получения призов или выигрышей по результатам проведения основанных на риске игр, пари, об их организаторе, а также об источнике информации об основанных на риске играх, пари;

17) об источнике информации, подлежащей раскрытию в соответствии с федеральными законами;

18) о месте, в котором до заключения договора об оказании услуг заинтересованные лица могут ознакомиться с информацией, которая должна быть предоставлена таким лицам в соответствии с федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

19) о лице, обязавшемся по ценной бумаге;

20) об изготовителе или о продавце рекламируемого товара.

Также в качестве самостоятельных требований к рекламе Закон отмечает, что она не должна:

а) побуждать к совершению противоправных действий;

б) призывать к насилию и жестокости;

в) иметь сходство с дорожными знаками или иным образом угрожать безопасности движения автомобильного, железнодорожного, водного, воздушного транспорта;

г) формировать негативное отношение к лицам, не пользующимся рекламируемыми товарами, или осуждать таких лиц;

д) содержать информацию порнографического характера.

Важно знать, что по действующему законодательству в рекламе не допускаются:

использование иностранных слов и выражений, которые могут привести к искажению смысла информации;

указание на то, что объект рекламирования одобряется органами государственной власти или органами местного самоуправления либо их должностными лицами;

демонстрация процессов курения и потребления алкогольной продукции;

использование образов медицинских и фармацевтических работников, за исключением такого использования в рекламе медицинских услуг, средств личной гигиены, в рекламе, потребителями которой являются исключительно медицинские и фармацевтические работники, в рекламе, распространяемой в

местах проведения медицинских или фармацевтических выставок, семинаров, конференций и иных подобных мероприятий, в рекламе, размещенной в печатных изданиях, предназначенных для медицинских и фармацевтических работников;

указание на то, что рекламируемый товар произведен с использованием тканей эмбриона человека;

указание на лечебные свойства, то есть положительное влияние на течение болезни, объекта рекламирования, за исключением такого указания в рекламе лекарственных средств, медицинских услуг, в том числе методов профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, медицинских изделий;

использование бранных слов, непристойных и оскорбительных образов, сравнений и выражений, в том числе в отношении пола, расы, национальности, профессии, социальной категории, возраста, языка человека и гражданина, официальных государственных символов (флагов, гербов, гимнов), религиозных символов, объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, а также объектов культурного наследия, включенных в Список всемирного наследия;

отсутствие части существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы. При этом в рекламе товаров, в отношении которых в установленном порядке утверждены правила использования, хранения или транспортировки либо регламенты применения, не должны содержаться сведения, не соответствующие таким правилам или регламентам.

Кроме того, следует знать, что не допускается использование в радио-, теле-, видео-, аудио- и кинопродукции или в другой продукции и распространение скрытой рекламы, т.е. рекламы, которая оказывает не осознаваемое потребителями рекламы воздействие на их сознание, в том числе такое воздействие путем использования специальных видеовставок (двойной звукозаписи) и иными способами, а также размещение рекламы в учебниках, предназначенных для обучения детей по программам начального общего и основного общего образования, в школьных дневниках, а также в школьных тетрадях.

Закон "О рекламе" также установил товары, реклама которых не допускается. Статья 7 содержит перечень таких товаров:

- 1) товары, производство и (или) реализация которых запрещены законодательством РФ;
- 2) психотропных веществ и их прекурсоров, растений, содержащих наркотические средства или психотропные вещества либо их прекурсоры, и их частей, содержащих наркотические средства или психотропные вещества либо их прекурсоры;
- 3) взрывчатые вещества и материалы, за исключением пиротехнических изделий;
- 4) органы и (или) ткани человека в качестве объектов купли-продажи;
- 5) товары, подлежащие государственной регистрации, в случае отсутствия такой регистрации;
- 6) товары, подлежащие обязательной сертификации или иному обязательному подтверждению соответствия требованиям технических регламентов, в случае отсутствия такой сертификации или подтверждения такого соответствия;
- 7) товары, на производство и (или) реализацию которых требуется получение лицензий или иных специальных разрешений, в случае отсутствия таких разрешений;
- 8) табак, табачная продукция, табачные изделия и курительные принадлежности, в том числе трубки, кальяны, сигаретная бумага, зажигалки;
- 9) медицинские услуги по искусственному прерыванию беременности.

Закон "О рекламе" предусмотрел правила рекламы товаров при дистанционном способе их продажи.

В рекламе товаров при дистанционном способе их продажи должны быть указаны сведения о продавце таких товаров: наименование, место нахождения и государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица; фамилия, имя, отчество, основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

В указанном Законе закрепляются особенности рекламы отдельных видов товаров. Здесь законодатель выделил отдельно рекламу алкогольной продукции, лекарственных средств, медицинских изделий и медицинских услуг, методов профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, методов народной медицины, биологически активных добавок и пищевых добавок, продуктов детского питания, продукции военного назначения и оружия, основанных на риске игр и пари, финансовых услуг и финансовой деятельности, ценных бумаг, услуг по заключению договоров ренты, в том числе договора пожизненного содержания с иждивением, деятельности медиаторов по обеспечению проведения процедуры медиации.

В качестве примера рассмотрим правила, установленные для рекламы финансовых услуг и финансовой деятельности, так как интерес потребителя, как показывает практика к данной сфере услуг, с каждым днем становится все более актуальным.

В соответствии со ст. 28 Закона о рекламе реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности должна содержать наименование или имя лица, оказывающего эти услуги или осуществляющего данную деятельность (для юридического лица - наименование, для индивидуального предпринимателя - фамилию, имя и (если имеется) отчество).

При этом реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности не должна:

- 1) содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;
- 2) умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

При этом если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита или займа, использованием им и погашением кредита или займа, содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость, такая реклама должна содержать все остальные условия, определяющие полную стоимость кредита (займа), определяемую в соответствии с Федеральным законом "О потребительском кредите (займе)" <46>, для заемщика и влияющие на нее. Кроме того, реклама услуг по предоставлению потребительских займов лицами, не осуществляющими профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов в соответствии с Федеральным законом "О потребительском кредите (займе)", не допускается.

<46> СЗ РФ. 2013. N 51. Ст. 6673.

Следует отметить, что реклама услуг, связанных с осуществлением управления, включая доверительное управление, активами (в том числе ценными бумагами, инвестиционными резервами акционерных инвестиционных фондов, паевыми инвестиционными фондами, пенсионными резервами негосударственных пенсионных фондов, средствами пенсионных накоплений, ипотечным покрытием, накоплениями для жилищного обеспечения военнослужащих), должна содержать:

- 1) источник информации, подлежащей раскрытию в соответствии с действующим законодательством;
- 2) сведения о месте или об адресе (номер телефона), где до заключения соответствующего договора заинтересованные лица могут ознакомиться с условиями управления активами, получить

сведения о лице, осуществляющем управление активами, и иную информацию, которая должна быть предоставлена в соответствии с вышеуказанным Федеральным законом и иными нормативными правовыми актами РФ.

При этом реклама услуг, связанных с осуществлением управления, включая доверительное управление, активами, не должна содержать:

а) документально не подтвержденную информацию, если она непосредственно относится к управлению активами;

б) информацию о результатах управления активами, в том числе об их изменении или о сравнении в прошлом и (или) в текущий момент, не основанную на расчетах доходности, определяемых в соответствии с нормативными правовыми актами Центрального банка РФ;

в) информацию о гарантиях надежности возможных инвестиций и стабильности размеров возможных доходов или издержек, связанных с указанными инвестициями;

г) информацию о возможных выгодах, связанных с методами управления активами и (или) осуществлением иной деятельности;

д) заявления о возможности достижения в будущем результатов управления активами, аналогичных достигнутым результатам.

Согласно действующему законодательству не допускается реклама, связанная с привлечением денежных средств физических лиц для строительства жилья, за исключением рекламы, связанной с привлечением денежных средств на основании договора участия в долевом строительстве, рекламы жилищных и жилищно-строительных кооперативов, рекламы, связанной с привлечением и использованием жилищными накопительными кооперативами денежных средств физических лиц на приобретение жилых помещений.

При этом необходимо знать, что реклама, связанная с привлечением денежных средств участников долевого строительства для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, должна содержать сведения о месте размещения проектной декларации, предусмотренной федеральным законом, фирменное наименование (наименование) застройщика либо указанное в проектной декларации индивидуализирующее застройщика коммерческое обозначение. Реклама, связанная с привлечением денежных средств участников долевого строительства для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, может содержать коммерческое обозначение, индивидуализирующее объект (группу объектов) капитального строительства (в случае строительства многоквартирных домов - наименование жилого комплекса), если такое коммерческое обозначение (наименование жилого комплекса) указано в проектной декларации.

Следует отметить, что реклама, связанная с привлечением денежных средств участников долевого строительства для строительства (создания) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, не допускается:

до выдачи в установленном порядке разрешения на строительство многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, государственной регистрации права собственности или права аренды, субаренды на земельный участок, на котором осуществляется строительство (создание) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, в составе которых будут находиться объекты долевого строительства, получения заключения уполномоченного на осуществление государственного контроля (надзора) в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости органа исполнительной власти субъекта РФ, на территории которого осуществляется строительство (создание) соответствующих многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, о соответствии застройщика и проектной декларации требованиям, установленным Федеральным законом от 30 декабря 2004 года N 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации", если получение такого заключения предусмотрено указанным Федеральным законом;

в период приостановления в соответствии с федеральным законом деятельности застройщика,

связанной с привлечением денежных средств участников долевого строительства для строительства (создания) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости.

Реклама, связанная с привлечением и использованием жилищным накопительным кооперативом денежных средств физических лиц на приобретение жилых помещений, должна содержать:

а) информацию о порядке покрытия членами жилищного накопительного кооператива понесенных им убытков;

б) сведения о включении жилищного накопительного кооператива в реестр жилищных накопительных кооперативов;

в) адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования (в том числе в сети Интернет), на котором осуществляется раскрытие информации жилищным накопительным кооперативом.

При этом в рекламе, связанной с привлечением и использованием жилищным накопительным кооперативом денежных средств физических лиц на приобретение жилых помещений, не допускается гарантировать сроки приобретения или строительства таким кооперативом жилых помещений.

Важно знать, что если оказание банковских, страховых и иных финансовых услуг или осуществление финансовой деятельности может осуществляться только лицами, имеющими соответствующие лицензии, разрешения, аккредитации либо включенными в соответствующий реестр или являющимися членами соответствующих саморегулируемых организаций, реклама указанных услуг или деятельности, оказываемых либо осуществляемой лицами, не соответствующими таким требованиям, не допускается.

Статьей 38 Закона "О рекламе" устанавливается ответственность за нарушение физическими или юридическими лицами законодательства РФ о рекламе. Данное нарушение влечет ответственность в силу гражданского законодательства. Лица, права и интересы которых нарушены в результате распространения ненадлежащей рекламы, вправе обращаться в установленном порядке в суд или арбитражный суд, в том числе с исками о возмещении убытков, включая упущенную выгоду, о возмещении вреда, причиненного здоровью физических лиц и (или) имуществу физических или юридических лиц, о компенсации морального вреда, о публичном опровержении недостоверной рекламы (контррекламе).

Практические задания по теме 2

Контрольные вопросы:

1. Раскройте понятие и содержание права потребителя на информацию, его значение в системе прав и обязанностей потребителей.

2. Каковы общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации?

3. Какие категории информации выделяет Закон "О защите прав потребителей"?

6. Охарактеризуйте способы доведения информации до потребителя?

7. Каким требованиям должна отвечать реклама в соответствии с действующим законодательством?

8. Каковы особенности юридической ответственности за нарушение права потребителя на информацию?

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. Под правом потребителя на информацию по законодательству о защите прав потребителей понимается:

а) право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе,

продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах);

б) право на получение полной и достоверной информации о технических свойствах товаров, сроке службы и сроке годности товаров;

в) право на получение информации об особенностях товаров (работ, услуг) и режиме работы изготовителя (исполнителя, продавца).

2. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) - это:

а) сведения о фирменном наименовании организации, изготовившей товар (выполнившей работу, оказавшей услугу), месте ее нахождения и режиме работы, включая сведения о государственной регистрации и зарегистрировавших органах, а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе;

б) сведения о месте нахождения и режиме работы изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе;

в) сведения о наименовании и месте нахождения изготовителя (продавца, исполнителя), а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, - сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе.

3. Информация о продавце доводится до потребителя:

а) в месте государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

б) в любом месте продажи товаров, независимо от места торговли, а также формы торговли;

в) только в фактическом месте продажи товаров.

4. Потребитель имеет право получить информацию о товаре:

а) в момент заключения договора с потребителем;

б) до и после заключения договора с потребителем;

в) в течение одного года со дня приобретения товара.

5. Информация о гарантийном сроке доводится до потребителя:

а) всегда в устной форме;

б) всегда в виде договора о предоставлении гарантийного срока, заключенного между потребителем и продавцом;

в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

6. Под режимом работы продавца (исполнителя) понимается:

а) время, в течение которого будет осуществляться деятельность продавца (изготовителя, исполнителя);

б) время, выделенное на осуществление деятельности продавца (изготовителя, исполнителя);

в) время начала и окончания работы продавца (изготовителя, исполнителя), которое всегда определяется органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления;

г) время работы продавца (исполнителя), установленное для государственных, муниципальных организаций - органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей - самостоятельно.

7. Признаком надлежащей информации, предоставляемой потребителю, не являются:

- а) коммерческая тайна;
- б) полнота;
- в) наглядность;
- г) достоверность.

8. Информация доводится до сведения потребителя в обязательном порядке:

- а) на государственном языке РФ;
- б) на государственном языке субъекта РФ;
- в) на русском языке и языках народов РФ;
- г) на русском и английском языках.

Глава 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРАВЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ

§ 1. Понятие безопасности товаров, работ и услуг

Определение категории "безопасность товаров, работ и услуг" законодатель раскрывает в преамбуле Закона "О защите прав потребителей" как **безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).**

В юридической литературе определение данной категории вызывает особый интерес у исследователей. Объясняется это в первую очередь важностью закрепленного в ст. 7 Закона "О защите прав потребителей" права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг: **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. Особая важность для законодателя указанного права заключается в том, что успешная его реализация затрагивает не только интересы потребителя, но в первую очередь его жизнь, здоровье, имущество, а также окружающую среду, которая имеет значение не только для самого потребителя. Все данные права базируются на конституционных нормах: каждый имеет право на жизнь (ст. 20), каждый имеет право на охрану здоровья (ст. 41), каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением (ст. 42).

В этой связи интересной представляется точка зрения М.Ю. Челышева, который считает, что в нормативном определении категории "безопасность товаров, работ и услуг" требуют пояснения, в свою очередь, два понятия - "безопасность" и "окружающая среда" <47>. Согласно Федеральному закону от 10 января 2002 г. "Об охране окружающей среды" <48> **окружающая среда** представляет собой совокупность компонентов природной среды, природных и природно-антропогенных объектов, а также антропогенных объектов. В свою очередь, природная среда - совокупность компонентов природной среды, природных и природно-антропогенных объектов. В компоненты природной среды входят земля, недра, почвы, поверхностные и подземные воды, атмосферный воздух, растительный, животный мир и иные

организмы, а также озоновый слой атмосферы и околоземное космическое пространство, обеспечивающие в совокупности благоприятные условия для существования жизни на Земле. Природный объект - естественная экологическая система, природный ландшафт и составляющие их элементы, сохранившие свои природные свойства. Природно-антропогенный объект - природный объект, измененный в результате хозяйственной и иной деятельности, и (или) объект, созданный человеком, обладающий свойствами природного объекта и имеющий рекреационное и защитное значение. Антропогенный объект - объект, созданный человеком для обеспечения его социальных потребностей и не обладающий свойствами природных объектов.

<47> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

<48> СЗ РФ. 2002. N 2. Ст. 133.

Второе понятие "безопасность товаров работ и услуг", по мнению М.Ю. Челышева, можно определить как соответствующее состояние товара, результата работы, при котором жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей его природной среде какая-либо опасность не угрожает, а также имеется защита от опасности (например, в виде установления правил пользования товаром и др.). По отношению же к работе и услуге таковая опасность, непосредственно связанная с деятельностью лиц, выполняющих эти работы и предоставляющих услуги, не должна проявлять себя ни при ее выполнении и оказании, ни впоследствии, тогда работа и услуга будут считаться безопасными <49>.

<49> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

Т.Л. Левшина определяет "**безопасность**" как отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, утилизации товара (результата работы) или в процессе работы (оказания услуги) <50>.

<50> См.: Левшина Т.Л. Указ. соч.

Некоторые нормативные правовые акты, в свою очередь, также определяют категорию "безопасность" с точки зрения регулируемых в них правовых аспектов отдельных областей. В самом общем виде данная категория определялась в уже утратившем силу Законе от 5 марта 1992 г. "О безопасности" <51> как "состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз". Как отмечают отдельные специалисты, эти теоретические положения справедливо не вошли в Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. N 390-ФЗ "О безопасности", поскольку требуют обеспечения безопасности не интересы сами по себе, а объект безопасности (угрожаемый объект) <52>.

<51> Российская газета. N 103. 1992.

<52> Международное право: Учебник / Б.М. Ашавский, М.М. Бирюков, В.Д. Бордунов и др.; Отв. ред. С.А. Егоров. М.: Статут, 2015. 848 с.

Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. "О техническом регулировании" закрепил следующее определение: **безопасность продукции и связанных с ней процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации** - состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений. Данная формулировка не только раскрывает сущность категории "безопасность" в отношении продукции и процессов производства, но и определяет ее относительно к

различным формам их использования: эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

Важное значение имеет определение рассматриваемой категории применительно к пищевым продуктам и к лекарственным средствам. В ст. 1 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" закрепляется, что **"безопасность пищевых продуктов"** - это состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений. Статья 4 Федерального закона от 12.04.2010 N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств" <53> определяет **"безопасность лекарственных средств"** как характеристику лекарственного средства, основанную на сравнительном анализе его эффективности и риска причинения вреда здоровью.

<53> СЗ РФ. 2010. N 16. Ст. 1815.

Федеральный закон от 9 января 1996 г. "О радиационной безопасности населения" <54> раскрывает понятие категории **"радиационная безопасность населения"** как состояние защищенности настоящего и будущего поколений людей от вредного для их здоровья воздействия ионизирующего излучения.

<54> СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 141.

Учитывая особое внимание законодателя к правовой защите окружающей среды в интересах отдельной личности, а также государства в целом, следует выяснить также сущность понятий "экологическая безопасность" и **безопасные условия для человека**. В соответствии со ст. 1 Федерального закона "Об охране окружающей среды" под **экологической безопасностью** понимается состояние защищенности природной среды и жизненно важных интересов человека от возможного негативного воздействия хозяйственной и иной деятельности, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, их последствий. Согласно ст. 1 Федерального закона "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" "безопасные условия для человека" определяются как состояние среды обитания, при котором отсутствует опасность вредного воздействия ее факторов на человека.

§ 2. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг. Срок годности и срок службы как средства обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей их природной среды

Для успешной реализации права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг требуется отлаженный механизм обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, который можно представить в виде совокупности обязательных правил поведения при реализации данного права потребителя, установленных в законодательстве для следующих субъектов:

государства в лице, во-первых, федеральных органов законодательной власти, во-вторых, федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг;

контрагентов потребителя: изготовитель, исполнитель, продавец и т.д.;

потребителя.

В рамках деятельности федеральных органов законодательной и исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, необходимо выделить следующие **основные способы обеспечения безопасности товаров, работ и услуг**:

1) установление в законодательстве обязательных требований на товары, работы и услуги, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя и необходимости подтверждения

соответствия товаров, работ и услуг этим требованиям. Например, подобные нормы закреплены в Федеральном законе "О техническом регулировании";

2) государственный контроль и надзор определенными федеральными органами исполнительной власти (территориальными органами) в рассматриваемой сфере. Например, выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, 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) или в установленном законодательством РФ 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.

В отношении функционирования контрагентов в пределах реализации права потребителя выделяются следующие **основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг**, установленные в Законе "О защите прав потребителей":

1) подтверждение соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям. Как уже отмечалось, если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке определены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами (п. 4 ст. 7). В целях реализации п. 3 Постановления Правительства РФ от 01.12.2009 N 982 "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии" <55> Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии публикует информацию о продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия в Системе сертификации ГОСТ Р, с указанием нормативных документов, устанавливающих обязательные требования. В настоящее время с содержанием Информации о продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия (в форме обязательной сертификации) в Системе ГОСТ Р, с указанием нормативных документов, устанавливающих обязательные требования, можно ознакомиться в сети Интернет в разделе официального сайта Росстандарта <http://protect.gost.ru/nom.aspx> <56>;

2) установление срока службы или срока годности товара, работы. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение определенного срока службы или срока годности товара (работы) (п. 2 ст. 7);

3) установление и доведение до потребителя обязательных для соблюдения правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров, работ и услуг. Если в соответствии с действующим законодательством для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя (п. 3 ст. 7);

4) обязанность приостановки производства и реализации товаров, результатов работы, снятия товаров с производства, изъятия их из оборота и отзыва от потребителей. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей). Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства (п. 5 ст. 7);

5) обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара. Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю (ст. 6);

6) установление мер ответственности за ненадлежащее исполнение контрагентами своих обязанностей в данной области. Например, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со ст. 14 Закона "О защите прав потребителей", которая закрепляет имущественную ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

<55> СЗ РФ. 2009. N 50. Ст. 6096.

<56> Справочная информация: Информация о продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия в Системе сертификации ГОСТ Р, с указанием нормативных документов, устанавливающих обязательные требования (материал подготовлен специалистами "КонсультантПлюс").

В сфере обеспечения безопасности товаров, работ и услуг необходимы также правильные действия со стороны самого потребителя, которые **выражаются в его праве на свободный выбор товаров (работ, услуг) и обязанности по соблюдению правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг).**

Как указывалось, к средствам обеспечения безопасности товаров, работ и услуг относится **установление срока службы и срока годности товара, работы.** Данный способ играет важную роль для реализации потребителем права не только на безопасность товаров, работ и услуг, но и на надлежащее качество товаров, работ и услуг, так как переход товара от изготовителя до непосредственного потребителя может занимать, как правило, длительный период, за который он может превратиться из безопасного в опасный, а из качественного в товар ненадлежащего качества. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы) закреплены в ст. 5 Закона "О защите прав потребителей".

Срок службы товара (работы) определяется как период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по целевому назначению и нести ответственность за существенные недостатки в соответствии с действующим законодательством.

Срок службы устанавливается на товары (работы) длительного пользования, в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. В настоящее время действует Постановление Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720 <57>, которое закрепило Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы. В указанный Перечень включены следующие группы товаров:

товары для детей: игрушки; коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; видеоигры; персональные бытовые компьютеры детские;

товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях: инструменты, приборы и аппараты медицинские; очки и линзы для коррекции зрения;

оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника: аппараты (печи) отопительные; котлы отопительные; водоподогреватели и колонки водогрейные; оборудование

санитарно-техническое из металлов и полимеров, фаянса, полуфарфора и фарфора; арматура и гарнитура санитарно-технические;

предметы обстановки дома: диваны, кушетки, тахты, кресла-кровати, диваны-кровати, матрацы, шкафы, мебельные гарнитуры, наборы мебельных изделий;

хозяйственные товары: электробытовые товары (кроме элементов и батарей первичных); станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; оборудование бытовое для обеззараживания, очистки и доочистки питьевой воды, насосы и компрессоры бытовые; аппаратура газовая бытовая, в том числе работающая на жидком и твердом видах топлива; емкости для хранения и транспортирования продуктов;

культтовары: бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; музыкальные инструменты;

спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства: изделия спортивного назначения; прогулочные суда и плавсредства бытового назначения, агрегаты, узлы и детали к этим судам и плавсредствам;

технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями: принадлежности для домашнего содержания рыб, птиц и зверей; средства малой механизации садово-огородные.

<57> СЗ РФ. 1997. N 25. Ст. 2942.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16 июля 1997 г. N 720 срок службы (годности) товара должен устанавливаться изготовителем в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации о товаре, предоставляемой потребителю.

Следует отметить, что срок службы должен устанавливаться на все товары длительного пользования, в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и, соответственно, на подобные работы, в том числе на те, которые не нашли отражение в Перечне товаров длительного пользования, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 16 июля 1997 г. N 720. Таким образом, срок службы на товар, не включенный в указанный Перечень, должен устанавливаться изготовителем согласно п. 1 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей".

В соответствии с п. 2 ст. 19 Закона "О защите прав потребителей" срок службы начинает течь со дня приобретения потребителем товара. Как уже указывалось, продавец обязан довести информацию до потребителя об установленном изготовителем сроке службы товара (п. 2 ст. 10).

Установление срока службы на товар (работу) в действующем законодательстве закрепляется как право изготовителя (исполнителя). Однако необходимо отметить, что ст. 5 Закона "О защите прав потребителей" закрепляется ответственность изготовителя (исполнителя) за существенные недостатки, возникшие в период срока службы товара (работы), что, безусловно, обязывает в некотором смысле изготовителя (исполнителя) устанавливать срок службы. Ответственность за существенные недостатки в течение данного периода изготовитель (исполнитель) несет на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей".

Согласно преамбуле данного Закона **существенный недостаток товара (работы, услуги)** определяется как неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Вместе с тем Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъясняет, что под существенным недостатком товара (работы, услуги), при возникновении которого наступают правовые последствия, предусмотренные ст. 18 и 29 Закона "О защите прав потребителей", следует понимать:

1) неустранимый недостаток товара (работы, услуги) - это недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара (работы, услуги) в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцом и (или) описанием при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

2) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерных расходов, - недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара (работы, услуги) либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования.

При этом в отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств;

3) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени, - недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара, а если такой срок соглашением сторон не определен - время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного недостатка обычно применяемым способом;

4) недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно, - различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар (работу, услугу) не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, либо условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям) и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

5) недостаток, который проявляется вновь после его устранения, - недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению.

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;

в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы.

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 требования, предусмотренные в п. 3 ст. 18 Закона

"О защите прав потребителей", или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Подобные же правила ответственности за существенные недостатки установлены также и для исполнителя. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено:

если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы;

в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- 1) соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- 2) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- 3) отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

В действующем законодательстве предусмотрена также возможность исчисления срока службы помимо единиц времени различными единицами измерения, учитывая специфику самого товара (работы), которая выражает его (ее) функциональное назначение. Например, очевидно, что срок службы автомобиля логично определять в количестве километров для эксплуатации автомобиля по целевому назначению, не представляя опасности для жизни, здоровья потребителя, не причиняя вред его имуществу или окружающей среде, а не в единицах времени, так как автомобиль очень часто большую часть срока службы может не эксплуатироваться, а, например, простаивать в гараже.

Специфика некоторых товаров предполагает обязанность изготовителя устанавливать на них **срок годности** в отличие от товаров длительного пользования, на которые устанавливается срок службы. К таким товарам относятся продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, изделия бытовой химии и т.п.

Срок годности определяется как период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. **Непригодным** здесь надо понимать товар, во-первых, утративший свои потребительские свойства, во-вторых, представляющий опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Определение срока годности, содержащееся в п. 4 ст. 5 Закона, полностью совпадает с определением, закрепленным в п. 1 ст. 472 ГК РФ.

В п. 4 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей" указываются лишь некоторые группы товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности. Подробный Перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 16 июля 1997 г. N 720. Данный Перечень состоит из следующих групп:

1. Продовольственные товары:

продукция хлебопекарной промышленности: изделия бараночные, сухарные, пироги, пирожки и пончики;

изделия кондитерские сахаристые: конфеты глазированные (шоколадной и шоколадно-молочной глазурью), конфеты, глазированные помадой, сахарной и жировой глазурью и неглазированные, шоколад

и шоколадные изделия, ирис, халва, мармелад и пастильные изделия, жевательная резинка;

изделия кондитерские мучные: печенье, галеты и крекеры, пряники и коврижки, торты, пирожные, кексы, ром-бабы, рулеты, вафли, сладости восточные и прочие мучные изделия;

растительные масла и продукты их переработки: растительные масла, предназначенные для реализации в розничной торговой сети, маргарин, жиры, майонезы, кремы майонезные;

продукция консервной и овощесушильной промышленности: консервы овощные (без соков и томатных паст, пюре и соусов), консервы томатные, соки овощные, напитки и сиропы овощные, соусы и приправы овощные, консервы плодовые и ягодные (кроме соков, сиропов и напитков), соки, сиропы, напитки плодовые и ягодные, плоды, ягоды, пюре и пульпа плодовая и ягодная быстрозамороженные;

продукты из картофеля: продукты из картофеля быстрозамороженные, пюре картофельное сухое и крекеры, продукты из картофеля обжаренные, концентраты из картофеля, продукты из картофеля быстровосстанавливаемые и быстрорастворимые, консервы из картофеля; овощи, грибы, фрукты соленые, квашеные, моченые и маринованные; приправы пищевкусные, овощи свежие мытые или очищенные, упакованные в потребительскую тару, с добавлением или без добавления консервантов;

продукция пивобезалкогольной промышленности: пиво, напитки газированные, напитки газированные диетические, напитки сухие, напитки негазированные, напитки квасные из хлебного сырья;

продукция чайной и соляной промышленности: чай натуральный (сортовой) расфасованный, в том числе с пищевкусными добавками, поваренная пищевая йодированная соль;

пищевые концентраты: первые и вторые обеденные блюда, сладкие блюда, полуфабрикаты мучных изделий и молочные концентраты, хлопья (кукурузные, пшеничные, рисовые), геркулес, палочки крупяные, воздушные зерна (кукурузные, пшеничные, рисовые), лепестки (кукурузные, пшеничные), сухие продукты экструзионной технологии, смеси молочные (с отварами, мукой, с фруктовыми добавками и витаминами), мука крупяная, каши и кисели молочные, питание диетическое, смеси овощные, лечебно-профилактическое питание, напитки чайные и ароматизированные напитки кофейные, напитки молочные - концентраты (какао и кофейные), напитки белковые сухие - концентраты, соусы кулинарные, добавки и приправы вкусовые;

мясо и мясопродукты: мясо животных (птицы) домашних и диких, разрешенных к убою (отстрелу) для пищевых целей, охлажденное и замороженное (включая субпродукты), колбасные изделия и копчености, полуфабрикаты мясные и кулинарные изделия, жиры животные пищевые, консервы мясные, консервы мясорастительные и салобобовые, яйцопродукты (включая яйца);

продукция молочной и маслосыростроительной промышленности: масло коровье, масло топленое, продукция цельномолочная, продукты молочные сухие, продукция молочная нежирная, сыры жирные (включая брынзу), консервы молочные;

рыбные продукты: рыба и морепродукты горячего копчения, рыба охлажденная, изделия кулинарные рыбные и из морепродуктов, рыба и морепродукты холодного копчения, сушеные, вяленые, провесные, включая балычные изделия, икра рыб, рыба соленая, пряного посола и маринованная (включая сельдь), пресервы рыбные и из морепродуктов, консервы рыбные и из морепродуктов;

продукты детского питания: продукты на молочной основе, продукты на молочно-зерновой основе, специализированные продукты для лечебного питания детей, консервы овощные детского и диетического питания, консервы томатные детские, консервы плодовые и ягодные детского, диетического и диабетического питания и т.д.;

биологически активные добавки к пище, биологически активные добавки;

вода питьевая, вода питьевая, расфасованная в емкости.

2. Непродовольственные товары:

товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях: лечебно-профилактические средства, воды минеральные лечебные и лечебно-столовые, косметические средства по уходу за зубами и полостью рта;

парфюмерно-косметические товары: наборы косметические, продукция косметическая;

товары бытовой химии: средства моющие, средства для отбеливания, подсинивания и аппретирования изделий из тканей, средства для очистки и полировки, средства по уходу за автомобилями, мотоциклами и велосипедами, средства клеящие, средства против бытовых насекомых, грызунов, для дезинфекции и антисептики, средства для защиты растений садов и огородов от сельскохозяйственных вредителей и сорняков;

культтовары, товары для досуга и развлечений: элементы и батареи первичные, товары фотохимические, фломастеры, узлы пишущие к ручкам автоматическим шариковым, лента для пишущих машин и принтеров, игрушки пиротехнические;

средства для домашнего содержания рыб, птиц и зверей: корм для аквариумных рыбок, певчих и декоративных птиц, домашних зверей.

Учитывая смысл правила исчисления срока годности на товар, определяющего, что 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, можно выделить следующие основные **обязанности контрагентов** потребителя, обеспечивающих реализацию прав потребителя на безопасность и надлежащее качество товара (работ, услуг), а именно:

1) изготовитель обязан помещать информацию о сроке годности всегда и по отношению всех товаров, указанных в специальном перечне, в том числе импортных товаров. В соответствии с п. 2 Постановления Правительства РФ от 16 июля 1997 г. N 720 указывается, что на территории РФ продажа товаров, включенных в Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению, утвержденный данным Постановлением, а также импортных, при отсутствии информации о сроках их годности запрещается;

2) продавец, в свою очередь, обязан передать потребителю товар до истечения указанного срока годности, иначе использование товара по назначению теряет свой смысл. Данная обязанность закреплена в п. 2 ст. 472 ГК РФ: товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

Важно знать, что вопрос определения сроков годности на товары, напрямую связанный с защитой жизни и здоровья граждан и их безопасностью, входит в сферу применения Федерального закона "О техническом регулировании", т.е. касается правового регулирования отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции и процессам ее реализации, которые являются объектами технического регулирования, его практическое разрешение должно осуществляться в рамках принятия соответствующего технического регламента.

Такой технический регламент в конечном итоге и должен содержать исчерпывающий перечень продукции, в отношении которой установление срока годности является обязательным требованием, как это предусмотрено п. 3 ст. 7 Федерального закона "О техническом регулировании".

Что касается товаров, поименованных в п. 4 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей", но не вошедших в Перечень, утвержденный вышеназванным Постановлением Правительства РФ, то в отношении новых пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации (ст. 10 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов"), вопрос установления сроков годности должен решаться изготовителем с учетом соответствующих требований ст. 16 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" и отражаться в технических документах, требования которых в указанной части после их утверждения становятся обязательными для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту конкретных видов пищевых продуктов.

В отношении же всех иных товаров положения п. 4 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей" (с учетом соответствующих требований ст. 4 и ст. 7 Федерального закона "О техническом регулировании"), по мнению Роспотребнадзора, не должны носить обязательный характер и являться предметом государственного контроля и надзора в рамках административного регулирования соответствующей деятельности изготовителей продукции.

Однако данное обстоятельство ни в коей мере не должно ущемлять или ограничивать (с точки зрения гражданско-правовой ответственности продавцов и изготовителей) право потребителей на возмещение имущественного вреда за вред, причиненный вследствие недостатков товара, закрепленное ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей". И в этой связи каждый хозяйствующий субъект при решении вопроса об установлении срока годности должен иметь в виду, что если на товар должен быть установлен в соответствии с п. 4 ст. 5 указанного Закона срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар по истечении этого срока представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

В заключение необходимо отметить, что в действующем законодательстве относительно срока службы не указывается его установление в отношении "услуг, предоставляемых потребителю". Здесь также нет упоминания и других подобных сроков, устанавливаемых для "услуг". В связи с этим Я.Е. Парций считает очевидным, что сущность услуги как таковой не позволяет устанавливать на нее срок службы, связанный с длительным периодом использования материально-вещественных объектов <58>.

КонсультантПлюс: примечание.

Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" Я.Е. Парция включен в информационный банк.

<58> См.: Парций Я.Е. Указ. соч.

Таким образом, установление соответствующими контрагентами срока службы товаров (работ) и срока годности как средства обеспечения безопасности товаров (работ) имеет огромное значение для успешной реализации потребителем многих своих субъективных прав, в частности права на безопасность товаров, так как данные сроки определяют периоды, **во-первых**, в течение которых потребитель при использовании товара (результата работы) по целевому назначению может быть уверен в его безопасности для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды, **во-вторых**, в пределах которых действуют обязанности соответствующих контрагентов по обеспечению безопасного использования товаров (работ).

§ 3. Техническое регулирование как правовое средство
обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества
потребителей. Порядок подтверждения соответствия товаров
(работ, услуг) обязательным требованиям, установленным
законодательством

Необходимость обязательного подтверждения соответствия товаров, работ и услуг установленным требованиям в силу п. 4 ст. 7 Закона "О защите прав потребителей" является одним из основных средств обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, предоставляемых потребителю. Если на товары, работы и услуги законом или в установленном им порядке определены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

Порядок обязательного подтверждения соответствия закреплен в Федеральном законе "О

техническом регулировании", который **регулирует отношения, возникающие:**

1) при разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, в том числе зданиям и сооружениям (далее - продукция), или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

2) разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг;

3) оценке соответствия.

Техническим регламентом признается в соответствии с действующим законодательством документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Анализ действующего законодательства позволяет выделить следующие **особенности** технических регламентов:

1) **технические регламенты принимаются в целях:**

защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;

охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;

предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей, в том числе потребителей;

обеспечения энергетической эффективности и ресурсосбережения.

Принятие технических регламентов в иных целях не допускается;

2) **технические регламенты** с учетом степени риска причинения вреда **устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие:** безопасность излучений; биологическую безопасность; взрывобезопасность; механическую безопасность; пожарную безопасность; безопасность продукции (технических устройств, применяемых на опасном производственном объекте); термическую безопасность; химическую безопасность; электрическую безопасность; радиационную безопасность населения; электромагнитную совместимость в части обеспечения безопасности работы приборов и оборудования; единство измерений и другие виды безопасности в целях, соответствующих п. 1 ст. 6 Федерального закона "О техническом регулировании".

3) **содержание технических регламентов включает:**

перечень и (или) описание объектов технического регулирования, требования к этим объектам и правила их идентификации в целях применения технического регламента;

правила и формы оценки соответствия, определяемые с учетом степени риска, предельные сроки оценки соответствия в отношении каждого объекта технического регулирования и (или) требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

требования энергетической эффективности;

схемы подтверждения соответствия, порядок продления срока действия выданного сертификата соответствия;

обязательные требования к продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

требования к характеристикам продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, кроме требований к конструкции и исполнению, за исключением тех случаев, когда из-за отсутствия требований к конструкции и исполнению с учетом степени риска причинения вреда не обеспечивается достижение названных целей принятия технического регламента;

специальные требования к продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, обеспечивающие защиту отдельных категорий граждан (несовершеннолетних, беременных женщин, кормящих матерей, инвалидов);

требование, касающееся информирования приобретателя о возможном вреде и о факторах, от которых он зависит. Однако по общему правилу технические регламенты не могут содержать требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска;

специальные требования к продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, если отсутствие таких требований в силу климатических и географических особенностей приведет к недостижению целей, указанных выше;

минимально необходимые ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры в отношении продукции, происходящей из отдельных стран и (или) мест, в том числе ограничения ввоза, использования, хранения, перевозки, реализации и утилизации, обеспечивающие биологическую безопасность (независимо от способов обеспечения безопасности, использованных изготовителем).

Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами могут предусматриваться требования к продукции, методам ее обработки и производства, процедурам испытания продукции, инспектирования, подтверждения соответствия, карантинные правила, в том числе требования, связанные с перевозкой животных и растений, необходимых для обеспечения жизни или здоровья животных и растений во время их перевозки материалов, а также методы и процедуры отбора проб, методы исследования и оценки риска и иные содержащиеся в технических регламентах требования. Ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры разрабатываются и применяются на основе научных данных, а также с учетом соответствующих международных стандартов, рекомендаций и других документов международных организаций в целях соблюдения необходимого уровня ветеринарно-санитарной и фитосанитарной защиты, который определяется с учетом степени фактического научно обоснованного риска. При оценке степени риска могут приниматься во внимание положения международных стандартов, рекомендации международных организаций, участником которых является Российская Федерация, распространенность заболеваний и вредителей, а также применяемые поставщиками меры по борьбе с заболеваниями и вредителями, экологические условия, экономические последствия, связанные с возможным причинением вреда, размеры расходов на предотвращение причинения вреда.

Следует отметить, что **обязательные требования** к продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, правилам и формам оценки соответствия, правилам идентификации, требованиям к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их

нанесения имеют прямое действие на всей территории РФ и могут быть изменены только путем внесения изменений и дополнений в соответствующий технический регламент. Не включенные в технические регламенты такие требования не могут носить обязательный характер;

4) **технические регламенты применяются** одинаковым образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции или осуществления связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, видов или особенностей сделок и (или) физических и (или) юридических лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями;

5) **разработчиком проекта технического регламента может быть любое лицо.** О разработке проекта технического регламента должно быть опубликовано уведомление в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме.

С момента опубликования уведомления о разработке проекта технического регламента такой проект должен быть доступен заинтересованным лицам для ознакомления. Разработчик обязан по требованию заинтересованного лица предоставить ему копию проекта.

Важно отметить, что разработчик дорабатывает проект технического регламента с учетом полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц, проводит его публичное обсуждение и составляет перечень полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц с кратким изложением содержания данных замечаний и результатов их обсуждения;

6) **технический регламент**, принимаемый постановлением Правительства Российской Федерации или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию, вступает в силу не ранее чем через шесть месяцев со дня его официального опубликования.

Необходимость обязательного подтверждения соответствия определяется в техническом регламенте на соответствующую продукцию. Согласно действующему законодательству подтверждение соответствия - это документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Подтверждение соответствия осуществляется для следующих **целей**:

1) удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;

2) содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

3) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;

4) создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории РФ, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

Подтверждение соответствия осуществляется на основе следующих **принципов**:

доступности информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам;

недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов;

установления перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов продукции в соответствующем техническом регламенте;

уменьшения сроков осуществления обязательного подтверждения соответствия и затрат заявителя;

недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации;

защиты имущественных интересов заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при осуществлении подтверждения соответствия;

недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.

"Для характеристики принципов подтверждения соответствия, - отмечает Я.Е. Парций, - следует указать прежде всего на четкое разделение подтверждения соответствия на обязательное и добровольное, а также на осуществление обязательного подтверждения соответствия только в отношении продукции, к которой установлены требования в технических регламентах. Важнейшим принципом обязательного подтверждения соответствия является установление перечня форм и схем подтверждения соответствия для определенных видов продукции в технических регламентах, а не в документах, утверждаемых федеральным органом исполнительной власти. Практика работы по сертификации в части ее стоимости вызывала многочисленные жалобы заявителей. Поэтому возведение уменьшения затрат заявителя и сроков осуществления подтверждения соответствия в принцип деятельности в этой области выглядит вполне обоснованным. Данный принцип является одним из элементов общего принципа подтверждения соответствия о защите имущественных интересов заявителя. Смысл этого принципа состоит в том, чтобы в результате подтверждения соответствия заявителю не был причинен материальный ущерб" <59>.

КонсультантПлюс: примечание.

Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" Я.Е. Парция включен в информационный банк.

<59> Парций Я.Е. Указ. соч.

Подтверждение соответствия разрабатывается и применяется равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, которые являются изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями.

Законодательство о техническом регулировании выделяет следующие **формы подтверждения соответствия** исходя из позиции, что подтверждение соответствия на территории РФ может носить добровольный или обязательный характер:

1) добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации;

2) обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах:

принятия декларации о соответствии;

обязательной сертификации.

Сущность добровольного подтверждения соответствия выражается в осуществлении его по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации для установления соответствия документам по стандартизации, системам добровольной сертификации, условиям договоров.

Анализ действующего законодательства позволяет выделить следующие **особенности добровольного подтверждения соответствия**:

1) к объектам добровольного подтверждения соответствия относятся продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работы и услуги, а также иные объекты, в отношении которых документами по стандартизации, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования. Как уже говорилось, к объектам добровольного подтверждения необходимо относить также товары, работы и услуги, приобретаемые потребителями;

2) заявителем является физическое или юридическое лицо, которое для подтверждения соответствия принимает декларацию о соответствии или обращается за получением сертификата соответствия, получает сертификат соответствия;

3) орган по сертификации выполняет следующие функции:

осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия;

выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию;

предоставляет заявителям право на применение знака соответствия, если применение знака предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации;

приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия;

4) система добровольной сертификации создается юридическим лицом и (или) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями. Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой добровольной сертификации работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации;

5) системой добровольной сертификации может предусматриваться применение знака соответствия. **Знак соответствия определяется как обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации.** Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться знаком соответствия этой системы. Объекты, соответствие которых не подтверждено в порядке, установленном законодательством, не могут быть маркированы знаком соответствия;

6) система добровольной сертификации может быть зарегистрирована федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию. Для регистрации системы добровольной сертификации в данный орган представляется следующий перечень документов:

свидетельство о государственной регистрации юридического лица и (или) индивидуального предпринимателя;

правила функционирования системы добровольной сертификации;

изображение знака соответствия, применяемое в данной системе добровольной сертификации, если применение знака соответствия предусмотрено, и порядок применения такого знака;

документ об оплате регистрации системы добровольной сертификации.

Необходимо знать, что регистрация системы добровольной сертификации осуществляется в течение пяти дней с момента представления документов, предусмотренных настоящим пунктом для регистрации системы добровольной сертификации, в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию. Порядок регистрации системы добровольной сертификации и размер платы за регистрацию устанавливаются Правительством РФ. Плата за регистрацию системы добровольной сертификации подлежит зачислению в федеральный бюджет.

Отказ в регистрации системы добровольной сертификации допускается только в случае непредставления указанных документов или совпадения наименования системы и (или) изображения знака соответствия с наименованием системы и (или) изображением знака соответствия зарегистрированной ранее системы добровольной сертификации. Уведомление об отказе направляется заявителю в течение трех дней со дня принятия решения об отказе в регистрации этой системы с указанием оснований для отказа. Отказ в регистрации системы добровольной сертификации может быть обжалован в судебном порядке.

Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию ведет единый реестр зарегистрированных систем добровольной сертификации, содержащий сведения о юридических лицах и (или) об индивидуальных предпринимателях, создавших системы добровольной сертификации, о правилах функционирования систем добровольной сертификации, знаках соответствия и порядке их применения. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию должен обеспечить доступность сведений, содержащихся в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации, заинтересованным лицам.

Сущность обязательного подтверждения соответствия выражается в том, что оно осуществляется только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента.

Обязательное подтверждение имеет следующие **особенности**:

1) объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории РФ;

2) форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом с учетом степени риска недостижения целей технических регламентов;

3) как указывалось, обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах:

принятия декларации о соответствии;

обязательной сертификации;

4) декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу и действуют на всей территории РФ в отношении каждой единицы продукции, выпускаемой в обращение на территории РФ во время действия декларации о соответствии или сертификата соответствия, в течение срока годности или срока службы продукции, установленных в соответствии с законодательством РФ;

5) декларирование соответствия осуществляется по одной из следующих схем:

принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств;

принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств и полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра) (третья сторона).

Важно знать, что в настоящее время Единый перечень продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии, утвержден в Постановлении Правительства РФ от 1 декабря 2009 г. N 982 "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии" <60>, а Порядок принятия декларации о

соответствии утвержден в Постановлении Правительства РФ от 7 июля 1999 г. N 766 в редакции от 1 декабря 2009 г. "Об утверждении перечня продукции, подлежащей декларированию соответствия, порядка принятия декларации о соответствии и ее регистрации" <61>;

6) при декларировании соответствия заявителем может быть зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ на ее территории юридическое лицо или физическое лицо в качестве индивидуального предпринимателя, либо являющееся изготовителем или продавцом, либо выполняющее функции иностранного изготовителя на основании договора с ним в части обеспечения соответствия поставляемой продукции требованиям технических регламентов и в части ответственности за несоответствие поставляемой продукции требованиям технических регламентов (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя). Круг заявителей устанавливается определенным техническим регламентом. Схема декларирования соответствия с участием третьей стороны оговаривается в техническом регламенте, в случае если отсутствие третьей стороны приводит к недостижению целей подтверждения соответствия;

7) в рамках **декларирования соответствия на основании собственных доказательств** заявитель самостоятельно формирует доказательственные материалы в целях подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. В качестве доказательственных материалов используются техническая документация, результаты собственных исследований (испытаний) и измерений и (или) другие документы, послужившие мотивированным основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента.

<60> СЗ РФ. 2009. N 50. Ст. 6096.

<61> СЗ РФ. 1999. N 29. Ст. 3746.

При этом **техническая документация** должна содержать:

основные параметры и характеристики продукции, а также ее описание в целях оценки соответствия продукции требованиям технического регламента;

описание мер по обеспечению безопасности продукции на одной или нескольких стадиях проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

список документов в области стандартизации, применяемых полностью или частично и включенных в перечень документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента, и, если не применялись указанные документы в области стандартизации, описание решений, выбранных для реализации требований технического регламента. В случае если документы в области стандартизации, включенные в перечень документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента, применялись частично, в технической документации указываются применяемые разделы указанных документов.

Кроме того, техническая документация также может содержать общее описание продукции, конструкторскую и технологическую документацию на продукцию, схемы компонентов, узлов, цепей, описания и пояснения, необходимые для понимания указанных схем, а также результаты выполненных проектных расчетов, проведенного контроля, иные документы, послужившие мотивированным основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента.

Также отметим, что техническая документация, используемая в качестве доказательственного материала, также может содержать анализ риска применения (использования) продукции. Состав доказательственных материалов определяется соответствующим техническим регламентом, состав указанной технической документации может уточняться соответствующим техническим регламентом.

При **декларировании соответствия на основании собственных доказательств и полученных с участием третьей стороны** заявитель по своему выбору в дополнение к указанным собственным

доказательствам может:

включать в доказательственные материалы протоколы исследований (испытаний) и измерений, проведенных в аккредитованной испытательной лаборатории (центре);

предоставлять сертификат системы менеджмента качества, в отношении которого предусматривается контроль (надзор) органа по сертификации, выдавшего данный сертификат, за объектом сертификации.

Декларация о соответствии оформляется на русском языке и должна содержать следующие пункты:

наименование и местонахождение заявителя;

наименование и местонахождение изготовителя;

информацию об объекте подтверждения соответствия, позволяющую идентифицировать этот объект;

наименование технического регламента, на соответствие требованиям которого подтверждается продукция;

указание на схему декларирования соответствия;

заявление заявителя о безопасности продукции при ее использовании в соответствии с целевым назначением и принятии заявителем мер по обеспечению соответствия продукции требованиям технических регламентов;

сведения о проведенных исследованиях (испытаниях) и измерениях, сертификате системы менеджмента качества, а также документах, послуживших основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;

срок действия декларации о соответствии;

иные предусмотренные соответствующими техническими регламентами сведения.

Срок действия декларации о соответствии определяется техническим регламентом. Форма декларации утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Оформленная заявителем декларация о соответствии подлежит регистрации в электронной форме в едином реестре деклараций о соответствии в уведомительном порядке в течение трех дней со дня ее принятия.

Ведение единого реестра деклараций о соответствии осуществляет федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации. Порядок формирования и ведения единого реестра деклараций о соответствии и Порядок регистрации деклараций о соответствии устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации <62>.

<62> Приказ Минэкономразвития России от 21.02.2012 N 76 "Об утверждении Порядка регистрации деклараций о соответствии и Порядка формирования и ведения единого реестра зарегистрированных деклараций о соответствии, предоставления содержащихся в указанном реестре сведений".

Важно знать, что декларация о соответствии и доказательственные материалы хранятся у заявителя в течение десяти лет со дня окончания срока действия такой декларации в случае, если иной срок их хранения не установлен техническим регламентом. Заявитель обязан представить декларацию о

соответствии либо регистрационный номер декларации о соответствии и доказательственные материалы по требованию федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов;

8) обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, определяются соответствующим техническим регламентом. Соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации. Круг заявителей устанавливается соответствующим техническим регламентом.

Сертификат соответствия включает следующие пункты:

наименование и местонахождение заявителя;

наименование и местонахождение изготовителя продукции, прошедшей сертификацию;

наименование и местонахождение органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия;

информацию об объекте сертификации, позволяющую идентифицировать этот объект;

наименование технического регламента, на соответствие требованиям которого проводилась сертификация;

информацию о проведенных исследованиях (испытаниях) и измерениях;

информацию о документах, представленных заявителем в орган по сертификации в качестве доказательств соответствия продукции требованиям технических регламентов;

срок действия сертификата соответствия. Срок действия сертификата соответствия определяется соответствующим техническим регламентом и исчисляется со дня внесения сведений о сертификате соответствия в единый реестр сертификатов соответствия;

информацию об использовании или о неиспользовании заявителем национальных стандартов Российской Федерации, включенных в перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента.

Форма сертификата соответствия утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

При этом в случае, если в отношении впервые выпускаемой в обращение продукции отсутствуют или не могут быть применены документы по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента, и такая продукция относится к виду, типу продукции, подлежащей обязательной сертификации, изготовитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) вправе осуществить декларирование ее соответствия на основании собственных доказательств. При декларировании соответствия такой продукции изготовитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) указывает в декларации о соответствии, в сопроводительной документации и при маркировке такой продукции сведения о том, что обязательная сертификация такой продукции не осуществлялась.

Кроме того, в случае, если в отношении впервые выпускаемой в обращение продукции отсутствуют или не могут быть применены документы по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента, и такая продукция относится к виду, типу продукции, в отношении которой предусмотрено декларирование соответствия на основании доказательств, полученных с участием третьей стороны, изготовитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) вправе осуществить декларирование ее соответствия на основании собственных доказательств. При декларировании соответствия такой продукции изготовитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) указывает в декларации о соответствии, в сопроводительной документации и при маркировке такой продукции сведения об отсутствии у него доказательств, полученных с участием третьей стороны.

Важно знать, что особенности маркировки впервые выпускаемой в обращение продукции, в том числе знаком обращения на рынке, порядок информирования приобретателя, в том числе потребителя, о возможном вреде такой продукции и о факторах, от которых он зависит, определяются Правительством Российской Федерации <63>.

<63> Постановление Правительства РФ от 18.09.2012 N 943 "Об особенностях маркировки впервые выпускаемой в обращение продукции, в том числе знаком обращения на рынке или знаком соответствия, и о порядке информирования приобретателя, в том числе потребителя, о возможном вреде такой продукции и факторах, от которых он зависит".

Порядок организации обязательной сертификации состоит из следующих основных организационных моментов:

а) обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 N 412-ФЗ "Об аккредитации в национальной системе аккредитации" <64>, в функции которого входят:

привлечение на договорной основе для проведения исследований (испытаний) и измерений аккредитованных испытательных лабораторий (центров);

осуществление контроля за объектами сертификации, если такой контроль предусмотрен соответствующей схемой обязательной сертификации и договором;

ведение реестра выданных им сертификатов соответствия;

информирование соответствующих органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов о продукции, поступившей на сертификацию, но не прошедшей ее;

выдача сертификатов соответствия, приостановление или прекращение действия выданных им сертификатов соответствия и информирование об этом федерального органа исполнительной власти, организующего формирование и ведение единого реестра сертификатов соответствия, и органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов;

обеспечение предоставления заявителям информации о порядке проведения обязательной сертификации;

определение стоимости работ по сертификации, выполняемых в соответствии с договором с заявителем;

в порядке, установленном соответствующим техническим регламентом, принятие решения о продлении срока действия сертификата соответствия, в том числе по результатам проведенного контроля за сертифицированными объектами;

осуществление отбора образцов для целей сертификации и представление их для проведения исследований (испытаний) и измерений в аккредитованные испытательные лаборатории (центры) или поручение осуществить такой отбор аккредитованным испытательным лабораториям (центрам);

подготовка заключения, на основании которого заявитель вправе принять декларацию о соответствии по результатам проведенных исследований (испытаний), измерений типовых образцов выпускаемой в обращение продукции и технической документации на данную продукцию;

б) порядок формирования и ведения единого реестра сертификатов соответствия, порядок предоставления содержащихся в указанном реестре сведений и оплаты за их предоставление, а также федеральный орган исполнительной власти, организующий формирование и ведение указанного реестра, определяется Правительством Российской Федерации. Порядок выдачи бланков сертификатов соответствия устанавливается Правительством Российской Федерации;

в) исследования (испытания) и измерения продукции при осуществлении обязательной сертификации проводятся аккредитованными испытательными лабораториями (центрами). Аккредитованные испытательные лаборатории (центры) проводят исследования (испытания) и измерения продукции в пределах своей области аккредитации на условиях договоров с органами по сертификации. Они не вправе предоставлять аккредитованным испытательным лабораториям (центрам) сведения о заявителе. Такая лаборатория (центр) оформляет результаты исследований (испытаний) и измерений соответствующими протоколами, на основании которых орган по сертификации принимает решение о выдаче или об отказе в выдаче сертификата соответствия. Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) обязана обеспечить достоверность результатов исследований (испытаний) и измерений.

<64> СЗ РФ. 2013. N 52 (часть I). Ст. 6977.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется:

федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также должностными лицами органов государственного контроля (надзора) в порядке, установленном законодательством РФ;

в отношении продукции или в отношении продукции и связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации исключительно в части соблюдения требований соответствующих технических регламентов. В отношении продукции государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется исключительно на стадии обращения продукции.

Законодательство о техническом регулировании закрепило следующие **полномочия органов государственного контроля (надзора)**:

требовать от изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) представления декларации о соответствии или сертификата соответствия, подтверждающих соответствие продукции требованиям технических регламентов, или их копий либо регистрационный номер декларации о соответствии или сертификата соответствия, если применение таких документов предусмотрено соответствующим техническим регламентом;

осуществлять мероприятия по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

выдавать предписания об устранении нарушений требований технических регламентов в срок, установленный с учетом характера нарушения;

направлять информацию о необходимости приостановления или прекращения действия сертификата соответствия в выдавший его орган по сертификации;

выдавать предписание о приостановлении или прекращении действия декларации о соответствии лицу, принявшему декларацию, и информировать об этом федеральный орган исполнительной власти, организующий формирование и ведение единого реестра деклараций о соответствии;

привлекать изготовителя (исполнителя, продавца, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

требовать от изготовителя (лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) представления доказательственных материалов, использованных при осуществлении обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента;

проводить в ходе мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением

требований технических регламентов разъяснительную работу по применению законодательства РФ о техническом регулировании, информировать о существующих технических регламентах;

соблюдать коммерческую тайну и иную охраняемую законом тайну;

соблюдать порядок осуществления мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов и оформления результатов таких мероприятий, установленный законодательством РФ;

принимать на основании результатов мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов меры по устранению последствий нарушений требований технических регламентов;

направлять информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов;

осуществлять другие предусмотренные законодательством РФ полномочия.

Следует отметить, что в настоящее время уже принят целый ряд технических регламентов на продукции, которые использует потребитель в повседневной жизни. Так, например, Технический регламент Таможенного союза "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков" (ТР ТС 007/2011), Технический регламент Таможенного союза "О безопасности игрушек" (ТР ТС 008/2011), Технический регламент Таможенного союза "О безопасности парфюмерно-косметической продукции" (ТР ТС 009/2011), Технический регламент Таможенного союза "О безопасности продукции легкой промышленности" (ТР ТС 017/2011), Технический регламент Таможенного союза "О безопасности пищевой продукции" (ТР ТС 021/2011), Технический регламент Таможенного союза "Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей" (ТР ТС 023/2011), Технический регламент Таможенного союза "Технический регламент на масложировую продукцию" (ТР ТС 024/2011), Технический регламент Таможенного союза "О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания" (ТР ТС 027/2012), Технический регламент Таможенного союза "О безопасности молока и молочной продукции" (ТР ТС 033/2013) и другие.

Таким образом, **техническое регулирование** как средство обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, предоставляемых потребителям, имеет первостепенное значение, поскольку, с одной стороны, предусматривает порядок установления и применения требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг, порядок подтверждения соответствия установленным требованиям и порядок стандартизации, а с другой - устанавливает механизм осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных установленных требований.

§ 4. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей в РФ

Среди основных средств обеспечения безопасности жизни и здоровья необходимо также выделять соответствие продукции производственно-технического назначения, товаров для личных и бытовых нужд и технологий их производства, пищевых продуктов, пищевых добавок, продовольственного сырья, а также контактирующих с ними материалов и изделий и технологий их производства, продукции, ввозимой на территорию РФ, организации питания населения, питьевой воды и питьевого водоснабжения населения, сбора, использования, обезвреживания, транспортировки, хранения и захоронения отходов производства и потребления, жилых помещений санитарно-эпидемиологическим требованиям для целей санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей.

Законодательство в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения основывается на Конституции РФ и состоит из Федерального закона "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", других федеральных законов, а также принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов РФ, законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ.

При обеспечении санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей необходимо

выделять **два направления**:

соблюдение гражданами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами установленных прав и обязанностей в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия;

государственное регулирование в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия.

В рамках первого направления выделим две группы:

1. Права и обязанности граждан в рассматриваемой области.

Гражданин имеет право:

на благоприятную среду обитания, факторы которой не оказывают вредного воздействия на человека;

получать в соответствии с законодательством РФ в органах государственной власти, органах местного самоуправления, органах, осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, и у юридических лиц информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке, состоянии среды обитания, качестве и безопасности продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов, товаров для личных и бытовых нужд, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг;

обращаться в органы, уполномоченные на осуществление федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора, в связи с нарушениями требований санитарного законодательства, создающими угрозу причинения вреда жизни, здоровью людей, вреда окружающей среде и угрозу санитарно-эпидемиологическому благополучию населения;

вносить в органы государственной власти, органы местного самоуправления, органы, осуществляющие федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, предложения об обеспечении санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

на возмещение в полном объеме вреда, причиненного их здоровью или имуществу вследствие нарушения другими гражданами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами санитарного законодательства, а также при осуществлении санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, в порядке, установленном законодательством РФ.

Гражданин обязан:

выполнять требования санитарного законодательства, а также постановлений, предписаний осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор должностных лиц;

заботиться о здоровье, гигиеническом воспитании и об обучении своих детей;

не осуществлять действия, влекущие нарушение прав других граждан на охрану здоровья и благоприятную среду.

2. Права и обязанности индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица имеют право:

получать в соответствии с законодательством РФ в органах государственной власти, органах местного самоуправления, органах, осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке, состоянии среды обитания, санитарных правилах;

принимать участие в разработке федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

на возмещение в полном объеме вреда, причиненного их имуществу вследствие нарушения гражданами, другими индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами санитарного законодательства, а также при осуществлении санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, в порядке, установленном законодательством РФ.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны:

выполнять требования санитарного законодательства, а также постановлений, предписаний и санитарно-эпидемиологических заключений осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор должностных лиц;

разрабатывать и проводить санитарно-противоэпидемические (профилактические) мероприятия;

обеспечивать безопасность для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг, а также продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов и товаров для личных и бытовых нужд при их производстве, транспортировке, хранении, реализации населению;

осуществлять производственный контроль, в том числе посредством проведения лабораторных исследований и испытаний, за соблюдением санитарно-эпидемиологических требований и проведением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий при выполнении работ и оказании услуг, а также при производстве, транспортировке, хранении и реализации продукции;

проводить работы по обоснованию безопасности для человека новых видов продукции и технологии ее производства, критериев безопасности и (или) безвредности факторов среды обитания и разрабатывать методы контроля за факторами среды обитания;

своевременно информировать население, органы местного самоуправления, органы, осуществляющие федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, об аварийных ситуациях, остановках производства, о нарушениях технологических процессов, создающих угрозу санитарно-эпидемиологическому благополучию населения;

осуществлять гигиеническое обучение работников.

В Федеральном законе "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" закреплены **санитарно-эпидемиологические требования** к различным факторам среды обитания человека. Учитывая особенность рассматриваемой категории безопасности товаров, работ и услуг, считаем необходимым выделить лишь отдельные группы санитарно-эпидемиологических требований, имеющих непосредственное отношение к потребительской сфере:

1. Санитарно-эпидемиологические требования к продукции производственно-технического назначения, товарам для личных и бытовых нужд и технологиям их производства.

Продукция производственно-технического назначения, при производстве, транспортировке, хранении, применении (использовании) и утилизации которой требуется непосредственное участие человека, а также товары для личных и бытовых нужд граждан (далее - продукция) не должны оказывать вредное воздействие на человека и среду обитания. Продукция по своим свойствам и показателям должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Производство, применение (использование) и реализация населению новых видов продукции (впервые разрабатываемых или внедряемых) осуществляются при условии их соответствия санитарно-эпидемиологическим требованиям. Граждане, индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие разработку, производство, транспортировку, закупку, хранение и реализацию продукции, в случае установления ее несоответствия санитарно-эпидемиологическим требованиям обязаны приостановить такую деятельность, изъять продукцию из оборота и принять меры по применению (использованию) продукции в целях, исключающих причинение вреда человеку, или ее

уничтожить.

2. Санитарно-эпидемиологические требования к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью, а также контактирующим с ними материалам и изделиям и технологиям их производства.

Пищевые продукты должны удовлетворять физиологическим потребностям человека и не должны оказывать на него вредное воздействие. Пищевые продукты, пищевые добавки, продовольственное сырье, а также контактирующие с ними материалы и изделия в процессе их производства, хранения, транспортировки и реализации населению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям. При производстве пищевых продуктов могут быть использованы контактирующие с ними материалы и изделия, пищевые добавки, разрешенные в порядке, установленном Правительством РФ.

Производство, применение (использование) и реализация населению новых видов (впервые разрабатываемых и внедряемых в производство) пищевых продуктов, пищевых добавок, продовольственного сырья, а также контактирующих с ними материалов и изделий, внедрение новых технологических процессов их производства и технологического оборудования осуществляются при условии их соответствия санитарно-эпидемиологическим требованиям. Граждане, индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие производство, закупку, хранение, транспортировку, реализацию пищевых продуктов, пищевых добавок, продовольственного сырья, а также контактирующих с ними материалов и изделий, должны выполнять санитарно-эпидемиологические требования.

Не соответствующие санитарно-эпидемиологическим требованиям и представляющие опасность для человека пищевые продукты, пищевые добавки, продовольственное сырье, а также контактирующие с ними материалы и изделия немедленно снимаются с производства или реализации. Снятые с производства или реализации пищевые продукты, пищевые добавки, продовольственное сырье, а также контактирующие с ними материалы и изделия должны быть использованы их владельцами в целях, исключающих причинение вреда человеку, или уничтожены.

3. Санитарно-эпидемиологические требования к продукции, ввозимой на территорию РФ.

Продукция, ввозимая на территорию Российской Федерации гражданами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами и предназначенная для реализации населению, а также для применения (использования) в промышленности, сельском хозяйстве, гражданском строительстве, на транспорте, в процессе которого требуется непосредственное участие человека, не должна оказывать вредное воздействие на человека и среду обитания.

Продукция, указанная выше, **должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям**. Отдельные виды продукции, которые впервые ввозятся на территорию РФ и перечень которых устанавливается Правительством РФ, до их ввоза на территорию РФ подлежат государственной регистрации в соответствии с законодательством. В настоящее время указанный перечень закреплён в решении Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 N 299 "О применении санитарных мер в Евразийском экономическом союзе" <65>.

<65> Официальный сайт Комиссии Таможенного союза <http://www.tsouz.ru/>, 28.06.2010.

Обязательства о выполнении санитарно-эпидемиологических требований к продукции, ввозимой на территорию Российской Федерации, гарантии соблюдения указанных требований при поставке каждой партии такой продукции являются существенными условиями договоров (контрактов) поставок такой продукции.

4. Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания населения.

При организации питания населения в специально оборудованных местах (столовых, ресторанах, кафе, барах и др.), в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению, для предотвращения возникновения и распространения инфекционных заболеваний и

массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) должны выполняться санитарно-эпидемиологические требования.

При организации питания в дошкольных и других образовательных организациях, медицинских организациях, оздоровительных учреждениях и организациях социального обслуживания, установлении норм пищевого довольствия для военнослужащих, а также для лиц, находящихся в следственных изоляторах или отбывающих наказание в исправительных учреждениях, обязательно соблюдение научно обоснованных физиологических норм питания человека.

При установлении минимальных социальных стандартов уровня жизни населения, гарантируемых государством, должны учитываться физиологические нормы питания человека.

5. Санитарно-эпидемиологические требования к питьевой воде и питьевому водоснабжению населения.

Питьевая вода должна быть безопасной в эпидемиологическом и радиационном отношении, безвредной по химическому составу и должна иметь благоприятные органолептические свойства. Организации, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение с использованием централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, обязаны обеспечить соответствие качества горячей и питьевой воды указанных систем санитарно-эпидемиологическим требованиям. Население городских и сельских поселений должно обеспечиваться питьевой водой в приоритетном порядке в количестве, достаточном для удовлетворения физиологических и бытовых потребностей.

6. Санитарно-эпидемиологические требования к жилым помещениям.

Жилые помещения по площади, планировке, освещенности, инсоляции, микроклимату, воздухообмену, уровням шума, вибрации, ионизирующих и неионизирующих излучений должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям в целях обеспечения безопасных и безвредных условий проживания независимо от его срока.

Заселение жилых помещений, признанных в соответствии с санитарным законодательством РФ непригодными для проживания, равно как и предоставление гражданам для постоянного или временного проживания нежилых помещений, не допускается.

Содержание жилых помещений должно отвечать санитарным правилам.

Государственное регулирование в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей состоит из следующих его форм:

1) государственное санитарно-эпидемиологическое нормирование.

Государственное санитарно-эпидемиологическое нормирование включает:

разработку единых требований к проведению научно-исследовательских работ по обоснованию санитарных правил;

контроль за проведением научно-исследовательских работ по государственному санитарно-эпидемиологическому нормированию;

разработку проектов санитарных правил, экспертизу, публичное обсуждение, утверждение и опубликование санитарных правил, а также внесение изменений в санитарные правила и признание их утратившими силу;

контроль за внедрением санитарных правил, изучение и обобщение практики их применения;

регистрацию и систематизацию санитарных правил, формирование и ведение единой федеральной базы данных в области государственного санитарно-эпидемиологического нормирования, которое осуществляется в соответствии с положением, утвержденным Правительством РФ;

2) разработка, утверждение и введение в действие санитарных правил.

Разработка санитарных правил осуществляется федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, в связи с установленной необходимостью санитарно-эпидемиологического нормирования факторов среды обитания и условий жизнедеятельности человека в порядке, установленном положением о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании.

Разработка санитарных правил должна предусматривать:

проведение комплексных исследований по выявлению и оценке воздействия факторов среды обитания на здоровье населения;

определение санитарно-эпидемиологических требований предотвращения вредного воздействия факторов среды обитания на здоровье населения, в том числе установление оснований, при наличии которых требуются расчет и оценка риска для здоровья человека;

установление критериев безопасности и (или) безвредности, гигиенических и иных нормативов факторов среды обитания;

анализ международного опыта в области санитарно-эпидемиологического нормирования;

установление оснований для пересмотра гигиенических и иных нормативов;

прогнозирование социальных и экономических последствий применения санитарных правил;

обоснование сроков и условий введения санитарных правил в действие.

На территории Российской Федерации действуют федеральные санитарные правила, утвержденные федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

При этом федеральные санитарные правила, устанавливающие санитарно-эпидемиологические требования к условиям воспитания и обучения, утверждаются по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования. Кроме того, санитарные правила подлежат регистрации и официальному опубликованию в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 N 1009 "Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации" <66>.

<66> СЗ. 1997. N 33. Ст. 3895.

Соблюдение санитарных правил является обязательным для граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Нормативные правовые акты, касающиеся вопросов обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, принимаемые федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, решения юридических лиц по указанным вопросам, строительные нормы и правила, правила охраны труда, ветеринарные и фитосанитарные правила не должны противоречить санитарным правилам;

3) особенности обязательного подтверждения соответствия отдельных видов продукции.

Отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека, подлежат обязательному подтверждению соответствия санитарно-эпидемиологическим требованиям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;

4) санитарно-эпидемиологические экспертизы, расследования, обследования, исследования, испытания и иные виды оценок.

Санитарно-эпидемиологические экспертизы, расследования, обследования, исследования, испытания и иные виды оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований могут проводиться должностными лицами, осуществляющими федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, аккредитованными в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации, и экспертами, аттестованными в установленном Правительством Российской Федерации порядке, в целях:

- 1) установления и предотвращения вредного воздействия факторов среды обитания на человека;
- 2) установления причин и условий возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) и оценки последствий возникновения и распространения таких заболеваний (отравлений);
- 3) установления соответствия (несоответствия) требованиям настоящего Федерального закона документов, зданий, сооружений, помещений, оборудования, транспортных средств и других объектов, используемых юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями для осуществления своей деятельности, и результатов указанной деятельности.

На основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований главными государственными санитарными врачами и (или) их заместителями даются санитарно-эпидемиологические заключения.

При этом порядок проведения санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний, токсикологических, гигиенических и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований, а также выдачи по их результатам санитарно-эпидемиологических заключений устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

Юридические лица, индивидуальные предприниматели, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации, и эксперты, аттестованные в установленном Правительством Российской Федерации порядке, которые проводят санитарно-эпидемиологические экспертизы, расследования, обследования, исследования, испытания и иные виды оценок, несут ответственность за их качество и объективность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) государственная регистрация веществ и продукции.

Государственной регистрации подлежат:

впервые внедряемые в производство и ранее не использовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты (далее - вещества), потенциально опасные для человека;

отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека;

отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты, впервые ввозимые на территорию РФ.

Государственная регистрация указанных веществ и отдельных видов продукции проводится на основании:

оценки опасности веществ и отдельных видов продукции для человека и среды обитания;

установления гигиенических и иных нормативов содержания веществ, отдельных компонентов

продукции в среде обитания;

разработки защитных мер, в том числе условий утилизации и уничтожения веществ и отдельных видов продукции, по предотвращению их вредного воздействия на человека и среду обитания;

6) федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

Федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор включает в себя:

1) организацию и проведение проверок выполнения органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, их руководителями и иными должностными лицами, индивидуальными предпринимателями, их уполномоченными представителями (далее - юридические лица, индивидуальные предприниматели) и гражданами требований санитарного законодательства, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, предписаний должностных лиц, осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор;

2) организацию и проведение проверок соответствия продукции, реализуемой юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, требованиям технических регламентов, государственный надзор за соблюдением которых возложен на федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор;

3) организацию и проведение в порядке, установленном в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о Государственной границе Российской Федерации, санитарно-карантинного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации;

4) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер по пресечению выявленных нарушений требований санитарного законодательства, технических регламентов и (или) устранению последствий таких нарушений, выдачу предписаний об устранении выявленных нарушений требований санитарного законодательства, технических регламентов и привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

5) выдачу предписаний о проведении санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

6) систематическое наблюдение за исполнением требований санитарного законодательства, анализ и прогнозирование состояния исполнения требований санитарного законодательства, технических регламентов при осуществлении органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами своей деятельности;

7) федеральное статистическое наблюдение в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим нормативно-правовое регулирование в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в том числе наблюдение за состоянием заболеваемости инфекционными и массовыми неинфекционными заболеваниями (отравлениями) в связи с вредным воздействием факторов среды обитания на человека, включая сбор данных о случаях заболеваний (отравлений) в связи с использованием продукции, не соответствующей санитарно-эпидемиологическим требованиям, а также формирование открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

8) проведение ежегодного анализа и оценки эффективности федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора;

9) подготовку на основании результатов деятельности ежегодных государственных докладов о состоянии санитарно-эпидемиологического благополучия населения в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

При этом если при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства предусмотрено осуществление государственного строительного надзора, государственный санитарно-эпидемиологический надзор осуществляется в рамках государственного строительного надзора уполномоченными на осуществление государственного строительного надзора федеральным органом исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации о градостроительной деятельности;

7) социально-гигиенический мониторинг.

Социально-гигиенический мониторинг осуществляется для оценки, выявления изменений и прогноза состояния здоровья населения и среды обитания, установления и устранения вредного воздействия на человека факторов среды обитания. Социально-гигиенический мониторинг проводится органами, уполномоченными осуществлять федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Практические задания по теме 3

Контрольные вопросы.

1. Раскройте понятие "безопасность товаров (работ, услуг)".
2. Определите понятие и содержание права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
3. Дайте общую характеристику основным средствам обеспечения безопасности товаров (работ, услуг).
4. В чем заключается значение срока службы и срока годности?
5. В чем выражается сущность технического регулирования как правового средства обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителя?

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" безопасность товара (работы, услуги) - это:
 - а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);
 - б) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
 - в) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
2. Срок годности - это:
 - а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;
 - б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;
 - в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

3. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:

- а) двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- б) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- в) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

4. Согласно Федеральному закону "О техническом регулировании" техническое регулирование - это:

а) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

б) деятельность по проверке выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки;

в) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:

- а) снять такой товар (работу, услугу) с производства;
- б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя;
- в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

6. В соответствии с Федеральным законом "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" санитарно-эпидемиологическое благополучие - это:

а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности;

б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;

в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды определяющих условия жизнедеятельности человека.

7. Подтверждение соответствия - это:

а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или

оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

б) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров;

в) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

8. Под существенным недостатком товара понимается:

а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;

в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Глава 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРАВЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ НА НАДЛЕЖАЩЕЕ КАЧЕСТВО ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ

§ 1. Понятие категории "качество товаров, работ и услуг" и права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг

Как Закон "О защите прав потребителей", так и ГК РФ не дают определение категории "качество товаров, работ, услуг". Однако в юридической литературе исследователи уделили достаточное внимание раскрытию данного понятия.

Качество товаров, работ, услуг можно определить как совокупность закрепленных в законодательстве, в принятых в соответствии с ним документах (например, о техническом регулировании), договоре сформировавшихся обычных требований к товару (работе, услуге), поскольку посредством исполнения таких требований фиксируются те или иные существенные свойства товара (работы, услуги) и он становится полезным для потребителя, способным быть использованным по целевому назначению <67>.

<67> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

С юридической точки зрения качество бывает надлежащим и ненадлежащим. Под **надлежащим качеством товара (работы, услуги)** понимается такое состояние товара, результата работы, процесса выполнения работы и оказания услуги, когда выполнены (или выполняются) все указанные требования и вследствие этого товар (работа, услуга) может быть использован по целевому назначению, а значит, быть полезным для потребителя. Кроме того, такое качество одновременно предполагает, что товар, работа и услуга являются безопасными. Хотя не всякий безопасный товар является качественным. Выражение **"ненадлежащее качество"** означает, наоборот, что названные требования не выполнены полностью или соблюдены лишь частично. Ненадлежащее качество выражается в наличии тех или иных недостатков <68>.

<68> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

Преамбула Закона "О защите прав потребителей" выделяет **два вида недостатков** к качеству товаров работ и услуг:

1) недостаток - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

2) существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В первом случае речь идет об обычном недостатке, при котором товар все же может использоваться по назначению, например к данному виду недостатка можно отнести неисправность подогрева заднего стекла в новом автомобиле. Из смысла определения существенного недостатка товара (работы, услуги) ясно, что при подобном недостатке товар невозможно использовать по назначению, например в новой стиральной машине нельзя закрыть дверцу.

Гражданский кодекс РФ в отношении определения недостатков содержит лишь следующее пояснение в ст. 475: существенное нарушение требований к качеству товара (обнаружение неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения, или других подобных недостатков). По смыслу речь идет о категории "существенный недостаток".

Следует отметить, что Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъясняет, что исходя из преамбулы и п. 1 ст. 20 Закона о защите прав потребителей **под существенным недостатком товара (работы, услуги)**, при возникновении которого наступают правовые последствия, предусмотренные ст. 18 и 29 Закона о защите прав потребителей, следует понимать:

а) неустранимый недостаток товара (работы, услуги) - недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара (работы, услуги) в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцом и (или) описанием при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

б) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерных расходов, - недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара (работы, услуги) либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования.

При этом в отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств;

в) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени, - недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара, а если такой срок соглашением сторон не определен - время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного недостатка обычно применяемым способом;

г) недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно, - различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар (работу, услугу)

не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, либо условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям) и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

д) недостаток, который проявляется вновь после его устранения, - недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению.

Кроме того, в отношении технически сложного товара в качестве недостатка товара по п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей следует понимать различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности использования товара (работы, услуги) более чем тридцать дней в течение каждого года гарантийного срока.

Вместе с тем на практике распространены случаи, когда недостаток товара, работы, услуги проявляется лишь через некоторое время использования или не замечен при получении товара, результата работы. Таким образом, немаловажное значение имеет еще одна классификация недостатков товара - **результата работы** <69>:

1) **явный**, тот, который может быть обнаружен в момент получения товара, результата работы, например при осмотре товара;

2) **скрытый**, т.е. тот, который стал очевидным в течение некоторого периода использования или для обнаружения которого в момент получения требовались специальные знания или специфические способы приемки.

<69> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

Необходимо отметить, что законодатель в ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" и в ст. 1095 ГК РФ указывает также на следующие виды недостатков: **конструктивные, производственные, рецептурные или иные недостатки товара (работы, услуги)**.

Право потребителя на надлежащее качество товаров, результата работ, услуг реализуется на основании положений ст. 4 Закона "О защите прав потребителей". В указанной статье определены следующие требования к определению качества товара, работ и услуг:

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Таким образом, **право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг** можно

представить как право, в рамках которого потребитель:

самостоятельно осуществляет выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг;

требует, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков;

защищает свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества.

§ 2. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и значение гарантийного срока

При определении основных средств обеспечения качества товаров, работ и услуг необходимо учитывать взаимосвязь категорий "качество товаров, работ и услуг" и "безопасность товаров, работ и услуг", которые выражаются в следующей формулировке: **надлежащее качество товара (работы, услуги) одновременно предполагает, что товар, работа и услуга являются безопасными, хотя не всякий безопасный товар является качественным** <70>. Таким образом, можно утверждать, что большинство средств обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг являются одновременно и средствами обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, и наоборот.

<70> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

Для успешной реализации права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг требуется отлаженный механизм его обеспечения, который можно представить в виде совокупности обязательных правил поведения при реализации данного права потребителя, установленных в законодательстве для следующих субъектов:

государства в лице, во-первых, федеральных органов законодательной власти, во-вторых, федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг;

контрагентов потребителя: изготовитель, исполнитель, продавец и т.д.;

потребителя.

В рамках деятельности федеральных органов законодательной и исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения качества товаров, работ и услуг, следует выделить следующие основные способы:

1) установление в законодательстве обязательных требований на товары, работы и услуги, обеспечивающие их безопасность и качество для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя и необходимости подтверждения соответствия товаров, работ и услуг этим требованиям. Например, подобные нормы закреплены в Федеральных законах "О техническом регулировании", "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", "О качестве и безопасности пищевых продуктов" и т.д.;

2) государственный контроль и надзор определенными федеральными органами исполнительной власти (также территориальными органами) в рассматриваемой сфере. Например, выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, 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) или в установленном законодательством РФ порядке принятия 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.

В отношении функционирования контрагентов в пределах реализации указанного права потребителя выделяются следующие **основные средства обеспечения качества товаров, работ и услуг**, предусмотренные в Законе "О защите прав потребителей".

1. Подтверждение соответствия товаров, работ и услуг установленным обязательным требованиям и обязанность контрагентов передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям. Во-первых, если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами (п. 4 ст. 7). Во-вторых, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям (п. 5 ст. 4).

Как указывалось, подтверждение соответствия согласно ст. 18 Закона "О техническом регулировании" осуществляется для следующих целей:

1) удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, документам по стандартизации и условиям договоров;

2) содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

3) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;

4) создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории РФ, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

При этом технические регламенты принимаются в следующих целях:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;

- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;

- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей, в том числе потребителей;

- обеспечения энергетической эффективности и ресурсосбережения.

Принятие технических регламентов в иных целях не допускается.

Статья 7 Закона "О техническом регулировании" определяет **содержание технического регламента**. Технический регламент должен содержать:

перечень и (или) описание объектов технического регулирования, требования к этим объектам и правила их идентификации в целях применения технического регламента;

правила и формы оценки соответствия, определяемые с учетом степени риска, предельные сроки оценки соответствия в отношении каждого объекта технического регулирования и (или) требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

требования энергетической эффективности;

схемы подтверждения соответствия, порядок продления срока действия выданного сертификата соответствия;

обязательные требования к продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

требования к характеристикам продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, кроме требований к конструкции и исполнению, за исключением тех случаев, когда из-за отсутствия требований к конструкции и исполнению с учетом степени риска причинения вреда не обеспечивается достижение названных целей принятия технического регламента;

специальные требования к продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, обеспечивающие защиту отдельных категорий граждан (несовершеннолетних, беременных женщин, кормящих матерей, инвалидов);

требование, касающееся информирования приобретателя о возможном вреде и о факторах, от которых он зависит. Однако по общему правилу технические регламенты не могут содержать требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска;

специальные требования к продукции или к связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, если отсутствие таких требований в силу климатических и географических особенностей приведет к недостижению целей, указанных выше;

минимально необходимые ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры в отношении продукции, происходящей из отдельных стран и (или) мест, в том числе ограничения ввоза, использования, хранения, перевозки, реализации и утилизации, обеспечивающие биологическую безопасность (независимо от способов обеспечения безопасности, использованных изготовителем).

В соответствии со ст. 2 Федерального закона "О техническом регулировании" **ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами** признаются обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного связанного с распространением вредных организмов ущерба.

Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами могут предусматриваться требования к продукции, методам ее обработки и производства, процедурам испытания продукции, инспектирования, подтверждения соответствия, карантинные правила, в том числе требования, связанные с перевозкой животных и растений, необходимых для обеспечения жизни или здоровья животных и растений во время их перевозки материалов, а также методы и процедуры отбора проб, методы исследования и оценки риска и иные содержащиеся в технических регламентах требования. Ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры разрабатываются и применяются на основе научных данных, а также с учетом соответствующих международных стандартов, рекомендаций и других документов международных организаций в целях соблюдения необходимого уровня ветеринарно-санитарной и фитосанитарной

защиты, который определяется с учетом степени фактического научно обоснованного риска. При оценке степени риска могут приниматься во внимание положения международных стандартов, рекомендации международных организаций, участником которых является Российская Федерация, распространенность заболеваний и вредителей, а также применяемые поставщиками меры по борьбе с заболеваниями и вредителями, экологические условия, экономические последствия, связанные с возможным причинением вреда, размеры расходов на предотвращение причинения вреда (см. подробно § 3 и 4 гл. 3).

2. Проверка качества товара. В соответствии со ст. 474 ГК РФ:

1) проверка качества товара может быть предусмотрена законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, или договором купли-продажи. Порядок проверки качества товара устанавливается законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, или договором. В случаях, когда порядок проверки установлен законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании порядок проверки качества товаров, определяемый договором, должен соответствовать этим требованиям;

2) если порядок проверки качества товара не установлен в соответствии с п. 1, то проверка качества товара производится в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно применяемыми условиями проверки товара, подлежащего передаче по договору купли-продажи;

3) если законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, или договором купли-продажи предусмотрена обязанность продавца проверить качество товара, передаваемого покупателю (испытание, анализ, осмотр и т.п.), продавец должен предоставить покупателю доказательства осуществления проверки качества товара;

4) порядок, а также иные условия проверки качества товара, производимой как продавцом, так и покупателем, должны быть одними и теми же.

3. Установление срока службы, срока годности и гарантийного срока на товар, работу. В ст. 5 Закона "О защите прав потребителей" определяются три вида сроков, которые играют важную роль в обеспечении прав потребителя на безопасность и на надлежащее качество товаров, работ и услуг, а также в обеспечении защиты этих прав:

1) **срок службы.** Как отмечалось, на товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки (п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29). Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и пр.) исходя из функционального назначения товара (результата работы) (см. подробно § 2 гл. 3);

2) **срок годности.** 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. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (см. подробно § 2 гл. 3);

3) **гарантийный срок.** Статья 470 ГК РФ закрепляет положения о **гарантии качества** товара:

товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным ст. 469 ГК РФ, в момент передачи покупателю, если иной момент определения

соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются;

в случае когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям ст. 469 ГК РФ, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока);

гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

В ГК РФ установлены положения о **гарантии качества** работы (ст. 722):

в случае когда законом, иным правовым актом, договором подряда или обычаями делового оборота предусмотрен для результата работы гарантийный срок, результат работы должен в течение всего гарантийного срока соответствовать условиям договора о качестве (п. 1 ст. 721);

гарантия качества результата работы, если иное не предусмотрено договором подряда, распространяется на все, составляющее результат работы.

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя. Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем, а также принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). Содержание такого обязательства, срок его действия и порядок осуществления потребителем прав по данному обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей", а после окончания срока действия дополнительного обязательства - согласно п. 5 ст. 19 этого Закона.

4. Установление и доведение до потребителя обязательных для соблюдения правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров, работ и услуг. Хотя законодатель закрепил данное средство непосредственно для обеспечения безопасности товаров, работ и услуг в п. 3 ст. 7 Закона "О защите прав потребителей", необходимо отметить, что для качества товара (работы, услуги) в его использовании, хранении, транспортировке и утилизации необходимо соблюдать специальные правила: изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

5. Обязанность приостановки производства и реализации товаров, результатов работы, снятие товаров с производства, изъятия их из оборота и отзыва от потребителей. Если установлено, что при соблюдении потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он становится некачественным и причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) согласно п. 5 ст. 7 Закона обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей). Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства.

6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара закреплена в ст. 6 Закона "О защите прав потребителей", в которой говорится, что изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства - в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

7. Установление мер ответственности за ненадлежащее исполнение контрагентами своих обязанностей в данной области. Статьи 12 - 15 Закона "О защите прав потребителей" и гл. 59 ГК РФ содержат гражданско-правовую ответственность контрагентов потребителя. Однако за нарушение его права на надлежащее качество товаров, работ и услуг может одновременно возникать **административная и уголовная ответственность** (см. подробно гл. 5).

В сфере обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг необходимы также правильные действия со стороны самого потребителя, которые, как отмечалось, выражаются в его праве на свободный выбор товаров (работ, услуг) и обязанности по соблюдению правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг).

В системе средств обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг особую роль играет установление соответствующими контрагентами гарантийного срока.

Как уже было отмечено, гарантийным сроком признается период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя (см. подробно § 2 гл. 6 и § 2 гл. 7).

Выделим **особенности** установления **гарантийного срока на товар**:

1) установление гарантийного срока на товар является не обязанностью изготовителя, а правом (п. 6 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей");

2) изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Содержание, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по нему определяются изготовителем (п. 6 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей");

3) продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Продавец вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем. Содержание, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по нему определяются договором между потребителем и продавцом (п. 7 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей");

4) гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. Если покупатель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от продавца, гарантийный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств продавцом. Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения продавца о недостатках товара;

5) если иное не предусмотрено договором купли-продажи, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает течь одновременно с гарантийным сроком на основное изделие. На товар (комплектующее изделие), переданный продавцом взамен товара (комплектующего изделия), в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки, устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи (ст. 471 ГК РФ);

6) для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого устанавливается уполномоченным государственным органом субъекта РФ исходя из климатических условий места нахождения покупателя;

7) если на товар установлен гарантийный срок, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи. Срок для выявления недостатков товара, подлежащего перевозке или отправке по почте, исчисляется со дня доставки товара в место его назначения (ст. 477 ГК РФ);

8) в случае когда на комплектующее изделие в договоре купли-продажи установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие. Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие (ст. 477 ГК РФ);

9) в случаях когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента (ст. 477 ГК РФ);

10) изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия **дополнительного обязательства**. Напомним, что в законодательстве предусмотрено право продавца принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). Содержание, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по нему определяются договором между потребителем и продавцом.

Особенности установления гарантийного срока на результат работы следующие:

1) установление гарантийного срока на результат работы является не обязанностью исполнителя, а правом (п. 6 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей"). Установление гарантийного срока на результат работы может быть предусмотрено законом, иным правовым актом, договором подряда или обычаями делового оборота (ст. 722 ГК РФ);

2) заказчик вправе предъявить требования, связанные с недостатками результата работы, обнаруженными в течение гарантийного срока (ст. 724 ГК РФ). При этом необходимо знать, что в ст. 724 ГК РФ нет прямого указания на то, каким образом должен быть установлен гарантийный срок, хотя из ее содержания следует, что он может быть определен в договоре. На практике встречаются случаи, когда договор, содержащий условие о гарантийном сроке, суд признает незаключенным. В этой ситуации возникает вопрос: может ли гарантийный срок на работу, выполненную по такому договору, быть установлен в иных документах? Анализ судебной практики позволяет утверждать, что гарантийный срок может быть согласован в акте приема-передачи работ. Так, например, этот вывод объясняется в Определении ВАС РФ от 13.07.2009 N ВАС-8680/09 по делу N А45-12661/2008-4/275 следующим образом: "...ссылка заявителя на то, что, признав незаключенным договор 21.11.2007 N 143, суд апелляционной инстанции неправомочно применил указанный в нем гарантийный срок, не принимается. Как следует из материалов дела, признав незаключенным договор от 21.11.2007 N 143 ввиду отсутствия в нем предмета и начального и конечного сроков выполнения работ, суд апелляционной инстанции пришел к выводу, что между сторонами сложились фактические подрядные отношения, вытекающие из акта сдачи-приемки работ N 07-2320 от 03.12.2007. Согласно данному акту претензии по качеству и объему выполненных работ принимаются подрядчиком в течение 30 дней - текущий ремонт, при пробеге не более 2 000

километров, 180 дней - капитальный ремонт, при пробеге не более 10 000 километров. В связи с этим суд апелляционной инстанции обоснованно пришел к выводу, что согласованный сторонами гарантийный срок составляет 30 дней..." <71>;

3) если иное не предусмотрено договором подряда, гарантийный срок (п. 1 ст. 722 ГК РФ) начинает течь с момента, когда результат выполненной работы был принят или должен был быть принят заказчиком (ст. 724 ГК РФ). Однако на практике возникают ситуации, когда подрядчик, выполнив работы, удерживает их результат до полной оплаты работ заказчиком, что соответствует положениям ст. 712 ГК РФ. В связи с этим возникает вопрос о моменте начала течения гарантийного срока - с момента окончания работ или с момента фактического перехода результата работ к заказчику? Анализ судебной практики позволяет утверждать, что при отсутствии оформленных сторонами актов приемки выполненных работ гарантийный срок начинается течь с момента фактической передачи заказчику результата работ, который определяется исходя из момента полной оплаты работ заказчиком в ситуации, когда договором оплата работ поставлена в зависимость от окончательного выполнения работ. Так, например, этот вывод объясняется в Постановлении Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 06.03.2008 N 17АП-1096/2008-ГК по делу N А50-8885/2007, А50-8886/2007 следующим образом: "...как следует из материалов дела, между истцом (заказчик) и ответчиком (исполнитель) заключены 26.04.2005 и 17.08.2005 договоры N 015-П и N 030-П на изготовление продукции. Предметом договоров является изготовление в течение 21 рабочего дня с даты подписания договоров световых стел для АГЗС (с параметрами, видом, материалом и размерами согласно приложению N 1), а также монтаж вышеуказанной продукции в городе Суксуне Пермского края и на федеральной дороге Пермь - Ижевск (т. 1, л.д. 7 - 9, т. 2, л.д. 1315). В силу пункта 5.2 исполнитель на выполненные работы дает гарантию 12 месяцев.

<71> СПС "КонсультантПлюс".

Судом установлено, что договоры сторонами исполнялись, исполнителем были изготовлены и установлены стелы, заказчиком произведена оплата по платежным поручениям N 57 от 29.04.2005, N 98 от 23.05.2005, N 292 от 22.08.2005, N 572 от 26.12.2005 на общую сумму 302 000 руб. (т. 1, л.д. 26, т. 2, л.д. 25).

Как следует из искового заявления, основанием для обращения с иском послужили обстоятельства разрушения и значительной деформации при воздействии внешних ветровых нагрузок и солнечных лучей каркаса конструкции, внутренних листов, листов прозрачного оргстекла, нарушения крепления, вырыв шурупов саморезов стел...

Полагая, что действия ответчика по установлению стел, не отвечают условиям договора и обычно предъявляемым требованиям к аналогичной продукции, истец обратился с иском в суд.

Материалами дела подтверждается, истцом не оспаривается, что продукция договоров используется в его предпринимательской деятельности, а именно, что указанные стелы установлены в городе Суксуне, а также на федеральной дороге Пермь - Ижевск. Таким образом, фактически продукция по указанным договорам заказчиком принята и используется.

Пунктом 1 ст. 722 ГК РФ установлено, что в случае, когда законом, иным правовым актом, договором подряда или обычаями делового оборота предусмотрен для результата работы гарантийный срок, результат работы должен в течение всего гарантийного срока соответствовать условиям договора о качестве (п. 1 ст. 721 ГК РФ).

Заказчик вправе предъявить требования, связанные с недостатками результата работы, обнаруженными в течение гарантийного срока (пункт 3 ст. 724 ГК РФ).

Сторонами в договорах установлено, что гарантийный срок составляет 1 год. Таким образом, учитывая то обстоятельство, что сторонами акты приема-передачи не были составлены, но фактически продукция была передана заказчику, гарантийный срок начинается течь с даты фактической передачи. По условиям договора окончательный расчет за выполненные работы заказчиком в размере 90 600 руб. осуществляется после выполнения работ (пункты 3.3 договоров). Платежными поручениями N 98 от

23.05.2005, N 572 от 26.12.2005 заказчиком были перечислены оставшиеся денежные средства (в сумме 90 600 руб.). В связи с чем судом первой инстанции сделан правильный вывод о начале течения гарантийного срока с 23.05.2005 (дата окончания 23.05.2006), 26.12.2005 (дата окончания 26.12.2006)..." <72>;

4) в случае когда на результат работы не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками результата работы, могут быть предъявлены заказчиком при условии, что они были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи результата работы, если иные сроки не установлены законом, договором или обычаями делового оборота (ст. 724 ГК РФ);

5) в случае когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки результата работы обнаружены заказчиком по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента, когда результат выполненной работы был принят или должен был быть принят заказчиком, подрядчик несет ответственность, если заказчик докажет, что недостатки возникли до передачи результата работы заказчику или по причинам, возникшим до этого момента (ст. 724 ГК РФ);

6) к исчислению гарантийного срока по договору подряда применяются правила, содержащиеся в п. 2 и 4 ст. 471 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами, соглашением сторон или не вытекает из особенностей договора подряда (ст. 724 ГК РФ).

<72> СПС "КонсультантПлюс".

§ 3. Правовое регулирование качества и безопасности пищевых продуктов. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов

Правовое регулирование отношений в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов осуществляется Федеральным законом "О качестве и безопасности пищевых продуктов", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, а также законами и иными нормативными правовыми актами субъектов РФ.

Важно помнить, что названные нормативные правовые акты в части, касающейся обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, не должны содержать нормы, противоречащие упомянутому Федеральному закону "О качестве и безопасности пищевых продуктов".

Если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством РФ в данной области, применяются правила международного договора.

В ст. 1 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" определяются понятия "качество пищевых продуктов" и "безопасность пищевых продуктов". Под **качеством пищевых продуктов** понимается совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования. **Безопасность пищевых продуктов** определяется как состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Для успешной реализации и защиты прав потребителей при приобретении пищевых продуктов в ст. 3 указанного Федерального закона содержатся положения об **оборотоспособности пищевых продуктов** :

1) в обороте могут находиться пищевые продукты, соответствующие требованиям нормативных документов и прошедшие государственную регистрацию в порядке, установленном Федеральным законом "О качестве и безопасности пищевых продуктов";

2) не могут находиться в обороте пищевые продукты, которые:

не соответствуют требованиям нормативных документов;

имеют явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее - органы государственного надзора) при проверке таких продуктов, материалов и изделий;

не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;

не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;

не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или нормативными документами, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Следует отметить, что такие пищевые продукты признаются некачественными и опасными и не подлежат реализации, утилизируются или уничтожаются.

Кроме того, в действующем законодательстве определяются основные **средства обеспечения качества и безопасности** пищевых продуктов, к которым относятся следующие:

1) применение мер государственного регулирования в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

2) проведение гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, осуществляющими деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, организационных, агрохимических, ветеринарных, технологических, инженерно-технических, санитарно-противоэпидемических и фитосанитарных мероприятий по выполнению требований нормативных документов к пищевым продуктам, материалам и изделиям, условиям их изготовления, хранения, перевозок и реализации;

3) проведение производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, условиями их изготовления, хранения, перевозок и реализации, внедрением систем управления качеством пищевых продуктов, материалов и изделий;

4) применение мер по пресечению нарушений Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов", в том числе требований нормативных документов, а также мер гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности к лицам, виновным в совершении указанных нарушений.

Государственное регулирование в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов включает следующие направления:

1. Обязательные требования к пищевым продуктам, материалам и изделиям.

Обязательные требования к пищевым продуктам, материалам и изделиям, упаковке, маркировке, процедурам оценки их соответствия этим обязательным требованиям, производственному контролю за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, методикам их исследований (испытаний), измерений и правилам идентификации устанавливаются нормативными документами.

2. Государственная регистрация отдельных видов пищевых продуктов, материалов и изделий.

Отдельные виды впервые изготавливаемых и предназначенных для реализации на территории Российской Федерации или впервые ввозимых на территорию Российской Федерации и предназначенных для реализации на территории Российской Федерации пищевых продуктов, материалов и изделий подлежат государственной регистрации.

Перечень таких видов продукции устанавливается Правительством Российской Федерации, если иное не установлено международными договорами Российской Федерации, ратифицированными в

порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с документами, принятыми в соответствии с международными договорами Российской Федерации, ратифицированными в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий включает в себя:

1) экспертизу документов, которые представляются изготовителем, поставщиком пищевых продуктов, материалов и изделий и подтверждают их соответствие требованиям нормативных документов, условий изготовления или поставок пищевых продуктов, материалов и изделий, а также результатов проводимых в случае необходимости их испытаний;

2) внесение пищевых продуктов, материалов и изделий и их изготовителей, поставщиков в Государственный реестр пищевых продуктов, материалов и изделий, разрешенных для изготовления на территории Российской Федерации или ввоза на территорию Российской Федерации и реализации;

3) выдачу заявителям свидетельств о государственной регистрации пищевых продуктов, материалов и изделий, дающих право на их изготовление на территории Российской Федерации или ввоз на территорию Российской Федерации и оборот.

Следует отметить, что государственная регистрация отдельных видов пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляется уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Вместе с тем не допускается государственная регистрация нескольких видов пищевых продуктов, материалов и изделий под одним наименованием, а также многократная регистрация одного и того же вида пищевых продуктов, материалов и изделий под одним наименованием или под различными наименованиями.

3. Подтверждение соответствия пищевых продуктов, материалов и изделий обязательным требованиям нормативных документов.

Предназначенные для реализации пищевые продукты, материалы и изделия подлежат обязательному подтверждению соответствия обязательным требованиям нормативных документов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании. Перечень пищевых продуктов, материалов и изделий, обязательное подтверждение соответствия которых осуществляется в форме обязательной сертификации, и перечень пищевых продуктов, материалов и изделий, обязательное подтверждение соответствия которых осуществляется в форме принятия декларации о соответствии, устанавливаются техническими регламентами, а до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов - Правительством РФ.

4. Государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.

Государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляется федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными на осуществление соответственно федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора, федерального государственного ветеринарного надзора, регионального государственного ветеринарного надзора в соответствии с их компетенцией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Вместе с тем к отношениям, связанным с осуществлением государственного надзора в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, организацией и проведением проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" и Федерального закона от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании".

При организации и проведении мероприятий по государственному надзору в области обеспечения

качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий предварительное уведомление юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих производство пищевой продукции, и (или) оборот пищевой продукции, и (или) оказание услуг общественного питания, о начале проведения внеплановой выездной проверки не требуется.

Вышеуказанные федеральные органы исполнительной власти осуществляют соответственно санитарно-карантинный контроль и государственный ветеринарный надзор в порядке, установленном законодательством Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и о ветеринарии.

При этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный в области таможенного дела, участвует в осуществлении государственного надзора в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, расположенных на территории свободного порта Владивосток.

В пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, расположенных на территории свободного порта Владивосток, должностные лица таможенных органов проводят проверку документов, представляемых перевозчиком или лицом, действующим от его имени, при прибытии пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию Российской Федерации.

По результатам проверки документов должностными лицами таможенных органов принимается решение о ввозе пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию Российской Федерации в целях их дальнейшей перевозки в соответствии с таможенной процедурой таможенного транзита, либо об их немедленном вывозе с территории Российской Федерации, либо об их направлении в специально оборудованные и оснащенные места в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, расположенных на территории свободного порта Владивосток, для проведения досмотра пищевых продуктов, материалов и изделий уполномоченными на осуществление федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора должностными лицами федеральных органов исполнительной власти.

5. Мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения.

В целях определения приоритетных направлений государственной политики в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, охраны здоровья населения, а также в целях разработки мер по предотвращению поступления на потребительский рынок некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий органами государственного надзора организуется и проводится мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения.

Под **мониторингом** (англ. monitoring) понимается постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям <73>.

<73> См.: Современный словарь иностранных слов. М.: Рус. яз., 1993. С. 392.

По общему правилу мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения проводится в соответствии с положением, утвержденным Правительством РФ. В настоящее время действует Положение о мониторинге качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 22 ноября 2000 г. N 883 <74>.

<74> СЗ РФ. 2000. N 48. Ст. 4701.

Глава IV Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" закрепляет **общие требования** к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, которые составляют следующие самостоятельные группы:

1. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Предназначенные для реализации пищевые продукты должны удовлетворять физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии, соответствовать обязательным требованиям нормативных документов к допустимому содержанию химических (в том числе радиоактивных), биологических веществ и их соединений, микроорганизмов и других биологических организмов, представляющих опасность для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Необходимо отметить, что пищевая ценность продуктов детского питания должна соответствовать функциональному состоянию организма ребенка с учетом его возраста. Продукты детского питания должны быть безопасными для здоровья ребенка.

Продукты диетического питания должны иметь свойства, позволяющие использовать такие продукты для лечебного и профилактического питания человека в соответствии с установленными федеральным органом исполнительной власти в области здравоохранения требованиями к организации диетического питания, и быть безопасными для здоровья человека.

2. Требования к обеспечению качества и безопасности новых пищевых продуктов, материалов и изделий при их разработке и постановке на производство.

При разработке новых пищевых продуктов, материалов и изделий, новых технологических процессов их изготовления, упаковки, хранения, перевозок и реализации индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны обосновывать требования к качеству и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий, их упаковке, маркировке и информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, сохранению качества и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении и обороте, разрабатывать программы производственного контроля за качеством и безопасностью таких пищевых продуктов, материалов и изделий, методики их испытаний, а также устанавливать сроки годности таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Сроки годности пищевых продуктов, материалов и изделий устанавливаются в отношении таких пищевых продуктов, материалов и изделий, качество которых по истечении определенного срока с момента их изготовления ухудшается, которые приобретают свойства, представляющие опасность для здоровья человека, и в связи с этим утрачивают пригодность для использования по назначению.

Важно помнить, что показатели качества и безопасности новых пищевых продуктов, материалов и изделий, сроки их годности, требования к их упаковке, маркировке, информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, условиям изготовления и оборота таких пищевых продуктов, материалов и изделий, программам производственного контроля за их качеством и безопасностью, методикам испытаний, способам утилизации или уничтожения некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий должны быть включены в технические документы.

Требования утвержденных технических документов являются обязательными для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту конкретных видов пищевых продуктов, материалов и изделий.

Отдельные виды впервые изготавливаемых и предназначенных для реализации на территории Российской Федерации пищевых продуктов, материалов и изделий допускаются к изготовлению после государственной регистрации.

3. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении.

Изготовление пищевых продуктов, материалов и изделий следует осуществлять в соответствии с техническими документами при соблюдении требований нормативных документов.

Изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий в целях обеспечения их качества и безопасности разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с требованиями нормативных документов.

Для изготовления пищевых продуктов должно применяться продовольственное сырье, качество и безопасность которого соответствует требованиям нормативных документов.

При изготовлении продовольственного сырья допускается использование кормовых добавок, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), лекарственных средств, пестицидов, агрохимикатов, прошедших государственную регистрацию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Продовольственное сырье животного происхождения допускается для изготовления пищевых продуктов только после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения изготовителем заключения, выданного органами, уполномоченными на осуществление государственного ветеринарного надзора, и удостоверяющего соответствие продовольственного сырья животного происхождения требованиям ветеринарных правил и норм.

При изготовлении продуктов детского питания и продуктов диетического питания не допускается использовать продовольственное сырье, изготовленное с использованием кормовых добавок, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), отдельных видов лекарственных средств, пестицидов, агрохимикатов и других опасных для здоровья человека веществ и соединений.

Пищевые добавки, используемые при изготовлении пищевых продуктов, и биологически активные добавки не должны причинять вред жизни и здоровью человека.

При изготовлении пищевых продуктов, а также для употребления в пищу могут быть использованы пищевые добавки и биологически активные добавки, прошедшие государственную регистрацию.

Используемые в процессе изготовления пищевых продуктов материалы и изделия должны соответствовать требованиям нормативных документов к безопасности таких материалов и изделий.

При изготовлении пищевых продуктов допускается применение материалов и изделий, прошедших государственную регистрацию.

Соответствие пищевых продуктов, материалов и изделий обязательным требованиям нормативных документов подтверждается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий обязан немедленно приостановить изготовление некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий на срок, необходимый для устранения причин, повлекших за собой изготовление таких пищевых продуктов, материалов и изделий. В случае если устранить такие причины невозможно, изготовитель обязан прекратить изготовление некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, изъять их из оборота, обеспечив возврат от покупателей, потребителей таких пищевых продуктов, материалов и изделий, организовать в установленном порядке проведение их экспертизы, утилизацию или уничтожение.

4. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов при их расфасовке, упаковке и маркировке.

Пищевые продукты должны быть расфасованы и упакованы такими способами, которые позволяют обеспечить сохранение качества и безопасность при их хранении, перевозках и реализации.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие расфасовку и упаковку пищевых продуктов, обязаны соблюдать требования нормативных документов к расфасовке и упаковке пищевых продуктов, их маркировке, а также к используемым для этого материалам.

Важно помнить, что на этикетках или ярлыках либо листках-вкладышах упакованных пищевых продуктов кроме информации, состав которой определяется законодательством РФ о защите прав потребителей, с учетом видов пищевых продуктов должна быть указана следующая информация на русском языке:

- о пищевой ценности (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);

- о назначении и об условиях применения (в отношении продуктов детского питания, продуктов

диетического питания и биологически активных добавок);

о способах и об условиях изготовления готовых блюд (в отношении концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов);

об условиях хранения (в отношении пищевых продуктов, для которых установлены требования к условиям их хранения);

о дате изготовления и дате упаковки пищевых продуктов.

5. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их хранении и перевозках.

Пищевые продукты, материалы и изделия должны храниться и перевозиться в условиях, обеспечивающих сохранение их качества и безопасность.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие хранение, перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны соблюдать требования соответствующих нормативных документов и подтверждать соблюдение таких требований записями в товарно-сопроводительных документах.

Хранение пищевых продуктов, материалов и изделий допускается в специально оборудованных помещениях, сооружениях, которые должны соответствовать требованиям нормативных документов.

Следует отметить, что для перевозок пищевых продуктов должны использоваться специально предназначенные или специально оборудованные для таких целей транспортные средства. В случае если при хранении, перевозках допущено нарушение, приведшее к утрате пищевыми продуктами, материалами и изделиями соответствующего качества и приобретению ими опасных свойств, индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие хранение, перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны информировать об этом их владельцев и получателей. Такие пищевые продукты, материалы и изделия не подлежат реализации, направляются на экспертизу, в соответствии с результатами которой они утилизируются или уничтожаются.

6. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их реализации.

При реализации пищевых продуктов, материалов и изделий граждане (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица обязаны соблюдать требования нормативных документов.

Следует отметить, что в розничной торговле не допускается продажа нерасфасованных и неупакованных пищевых продуктов, за исключением определенных видов пищевых продуктов, перечень которых устанавливается федеральным органом исполнительной власти в области торговли по согласованию с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

При этом реализация на продовольственных рынках пищевых продуктов непромышленного изготовления допускается только после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения продавцами заключений о соответствии таких пищевых продуктов требованиям ветеринарных правил и норм.

Важно помнить, что, если при реализации пищевых продуктов, материалов и изделий допущено нарушение, приведшее к утрате пищевыми продуктами, материалами и изделиями соответствующего качества и приобретению ими опасных свойств, граждане (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица, осуществляющие реализацию пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны снять их с реализации, обеспечить их отзыв от потребителей, направить некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия на экспертизу, организовать их утилизацию или уничтожение.

7. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и

изделий, ввоз которых осуществляется на территорию РФ.

Качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию РФ, должны соответствовать требованиям нормативных документов.

Обязательства изготовителей, поставщиков по соблюдению требований нормативных документов в отношении пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию РФ, являются существенными условиями договора их поставки.

Важно помнить, что запрещается ввоз на территорию Российской Федерации пищевых продуктов, материалов и изделий, не прошедших государственной регистрации.

В специализированных пунктах пропуска должностные лица, осуществляющие санитарно-карантинный контроль и ветеринарный контроль, в соответствии со своей компетенцией проводят досмотр ввозимых на территорию Российской Федерации пищевых продуктов, материалов и изделий, проверку их товарно-сопроводительных документов и принимают решение о возможности оформления ввоза таких пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию Российской Федерации.

В случае если пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации, вызывают у должностных лиц, осуществляющих санитарно-карантинный контроль и ветеринарный контроль, обоснованные сомнения в безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий, указанные лица принимают решение о временном приостановлении оформления ввоза на территорию Российской Федерации таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

В случае если пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации, признаются опасными, должностные лица, осуществляющие санитарно-карантинный контроль и ветеринарный контроль, запрещают ввоз таких пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию Российской Федерации и делают отметку в их товарно-сопроводительных документах о том, что такие пищевые продукты, материалы и изделия опасны для здоровья человека и не подлежат реализации. Владелец опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан в течение десяти дней вывезти их за пределы территории РФ.

При этом если опасные пищевые продукты, материалы и изделия в установленный срок не вывезены за пределы территории РФ, они конфискуются согласно законодательству РФ, направляются на экспертизу, в соответствии с результатами которой утилизируются или уничтожаются.

8. Требования к организации и проведению производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны организовывать и проводить производственный контроль за их качеством и безопасностью, соблюдением требований нормативных и технических документов к условиям изготовления и оборота пищевых продуктов, материалов и изделий.

Производственный контроль за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий проводится в соответствии с программой производственного контроля, которая разрабатывается индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом на основании нормативных документов и технических документов. Указанной программой определяются порядок осуществления производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, методики такого контроля и методики проверки условий их изготовления и оборота.

9. Требования к работникам, осуществляющим деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов.

Работники, занятые на работах, которые связаны с изготовлением и оборотом пищевых продуктов, оказанием услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания и при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты

работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями, проходят обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также гигиеническое обучение в соответствии с законодательством РФ.

Так, необходимо знать, что в силу Приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия от 20 мая 2005 г. "О личной медицинской книжке и санитарном паспорте" <75> утверждена форма личной медицинской книжки для работников отдельных профессий, производств и организаций, деятельность которых связана с производством, хранением, транспортировкой и реализацией пищевых продуктов и питьевой воды, воспитанием и обучением детей, коммунальным и бытовым обслуживанием населения. Личная медицинская книжка должна содержать следующие сведения и отметки:

дату выдачи;

сведения о владельце: Ф.И.О., год рождения, домашний адрес, должность, личная подпись;

отметки о переходе на работу в другие организации;

отметки о перенесенных инфекционных заболеваниях;

отметки о профилактических прививках;

заключение соответствующих врачей о допуске к работе по результатам медицинского обследования;

результаты обследования на туберкулез;

результаты обследования на носительство возбудителей кишечных инфекционных заболеваний;

результаты лабораторных исследований и осмотра дерматовенеролога;

результаты исследований на гельминтозы;

результаты обследования на носительство возбудителей дифтерии;

результаты обследования на носительство патогенного стафилококка;

сведения о профессиональной гигиенической подготовке и аттестации;

отметка о предупреждении при нарушении санитарных норм и правил.

<75> См.: БНА ФОИВ. 2005. N 24.

Больные инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания, лица, контактировавшие с больными инфекционными заболеваниями, лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, которые могут представлять в связи с особенностями изготовления и оборота пищевых продуктов, материалов и изделий опасность распространения таких заболеваний, а также работники, не прошедшие гигиенического обучения, не допускаются к работам, при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями.

10. Требования к изъятию из оборота некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий.

Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат изъятию из оборота. Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан изъять их из оборота самостоятельно или на основании предписания органов государственного надзора и контроля.

Напомним, что, в случае если владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий не принял меры по их изъятию из оборота, такие пищевые продукты, материалы и изделия конфискуются в порядке, установленном законодательством РФ.

11. Требования к проведению экспертизы, к утилизации или уничтожению некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, изъятых из оборота.

Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия, изъятые из оборота, подлежат соответствующей экспертизе (санитарно-эпидемиологической, ветеринарно-санитарной, товароведческой и другой), проводимой органами государственного надзора в соответствии со своей компетенцией, в целях определения возможности утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Важно знать, что пищевые продукты, материалы и изделия, владелец которых не может подтвердить их происхождение, которые имеют явные признаки недоброкачества и представляют в связи с этим непосредственную угрозу жизни и здоровью человека, подлежат утилизации или уничтожению без проведения экспертизы. До утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий их владелец в присутствии представителя органа государственного надзора обязан изменить свойства таких пищевых продуктов, материалов и изделий любым доступным и надежным способом, исключающим возможность их дальнейшего использования по назначению.

При этом некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия на срок, необходимый для проведения их экспертизы, утилизации или уничтожения, направляются на временное хранение, условия осуществления которого исключают возможность доступа к таким пищевым продуктам, материалам и изделиям.

Кроме того, находящиеся на временном хранении некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат строгому учету. Ответственность за сохранность таких пищевых продуктов, материалов и изделий несет их владелец.

Вместе с тем на основании результатов экспертизы некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий соответствующий орган государственного надзора принимает постановление об их утилизации или уничтожении.

Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляет выбор способов и условий их утилизации или уничтожения в соответствии с требованиями нормативных либо технических документов и согласовывает с органом государственного надзора, вынесшим постановление об утилизации или уничтожении таких пищевых продуктов, материалов и изделий, способы и условия их утилизации или уничтожения.

Возможность использования некачественных и (или) опасных пищевых продуктов в качестве корма животных согласовывается с органами, уполномоченными на осуществление государственного ветеринарного надзора.

Отметим, что расходы на экспертизу, хранение, перевозку, утилизацию или уничтожение некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий оплачиваются их владельцем.

Владелец некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан представить в орган государственного надзора, вынесший постановление об их утилизации или уничтожении, документ либо его заверенную в установленном порядке копию, подтверждающие факт утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

При этом органы государственного надзора, вынесшие постановление об утилизации или уничтожении некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны осуществлять контроль за их утилизацией или уничтожением в связи с опасностью возникновения и распространения заболеваний и отравлений людей и животных, а также загрязнения окружающей среды.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте понятие качества товаров (работ, услуг).
2. Определите понятие и содержание права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг).
3. Охарактеризуйте основные средства обеспечения надлежащего качества товаров (работ, услуг).
4. В чем заключается правовая природа гарантийного срока?
5. Какие правовые способы определения качества товаров (работ, услуг) вы знаете?

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

- а) во всех случаях;
- б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;
- в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

2. Срок годности товара определяется:

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;
- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

3. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

- а) указываются в договоре обязательно;
- б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

4. Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами признаются:

- а) обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;
- б) установленные в договоре, заключенном между потребителем и продавцом, требования и процедуры в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных

организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами;

в) специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний.

5. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

- а) продлевается;
- б) не продлевается;
- в) устанавливается заново.

6. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии:

а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;

в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

7. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы на товары (работы) длительного пользования:

а) в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;

б) которые по истечении пяти лет могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;

в) в том числе продукты питания, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

8. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг - это:

а) право самостоятельно осуществлять выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;

в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде.

Глава 5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ

§ 1. Формы и порядок оплаты товаров потребителей при продаже товаров

Статья 16.1 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет следующие правила осуществления оплаты при продаже товаров:

1) продавец при продаже товаров обязан обеспечить возможность оплаты товаров путем использования **национальных платежных инструментов** в рамках национальной системы платежных карт. При этом обязанность по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов распространяется исключительно на продавца (исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Здесь важно уточнить понятие "национальные платежные инструменты". Так, согласно ч. 2 ст. 30.1 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" <76> под национальными платежными инструментами понимаются платежные карты и иные электронные средства платежа, на которых размещен товарный знак (знак обслуживания), принадлежащий оператору НСПК, и которые предоставляются клиентам участниками национальной системы платежных карт (далее - НСПК) в соответствии с правилами НСПК для осуществления переводов денежных средств в рамках НСПК. При этом согласно ст. 3 вышеуказанного Закона электронное средство платежа - это средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств. Таким образом, электронные средства платежа позволяют перевести плательщиком денежные средства получателю без открытия банковского счета.

<76> СЗ РФ. 2011. N 27. Ст. 3872.

Как отмечается в юридической литературе, в качестве основных платежных инструментов в национальных платежных системах используются: платежные поручения, платежные требования-поручения, чеки, прямые дебетовые платежные поручения, а также дистанционные способы осуществления платежей, основанные на применении инновационных платежных инструментов, такие, как, например, банковские пластиковые карты <77>.

<77> Чернова О.А., Буряк Е.Ю. Комментарий к Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (постатейный) // СПС "КонсультантПлюс". 2014.

Вместе с тем продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в следующих случаях:

если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

если в торговом объекте выручка от реализации товаров составляет менее пяти миллионов рублей

за предшествующий календарный год;

2) потребитель имеет право свободно выбрать способ оплаты товара: **с использованием национальных платежных инструментов либо наличными денежными средствами;**

3) оплата товаров может осуществляться потребителем в соответствии с указанием продавца путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" <78>, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

4) при оплате товаров наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом по оплате товаров считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

<78> СЗ РФ. 2011. N 27. Ст. 3872.

При оплате товаров путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом по оплате товаров считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

Напомним, что перевод денежных средств осуществляется в рамках следующих форм безналичных расчетов: расчетов платежными поручениями; расчетов по аккредитиву; расчетов инкассовыми поручениями; расчетов чеками; расчетов в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямое дебетование); расчетов в форме перевода электронных денежных средств <79>;

5) продавец не имеет права устанавливать в отношении одного вида товаров различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов;

6) продавец несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением обязанности обеспечить возможность оплаты товаров путем использования национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт.

<79> Положение о правилах осуществления перевода денежных средств (утв. Банком России 19.06.2012 N 383-П) // Вестник Банка России. 2012. N 34.

Необходимо знать, что важной особенностью является применение на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями контрольно-кассовой техники при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Отметим, что согласно ст. 1 Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" <80> под контрольно-кассовой техникой, используемой при

осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт, понимаются контрольно-кассовые машины, оснащенные фискальной памятью, электронно-вычислительные машины, в том числе персональные, программно-технические комплексы.

<80> СЗ РФ. 2003. N 21. Ст. 1957.

При этом организации и индивидуальные предприниматели, в соответствии с порядком, определяемым Правительством Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности. Порядок утверждения формы бланков строгой отчетности, приравненных к кассовым чекам, а также порядок их учета, хранения и уничтожения установлен в Постановлении Правительства РФ от 06.05.2008 N 359 "О порядке осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники" <81>.

<81> СЗ РФ. 2008. N 19. Ст. 2191.

Вместе с тем согласно п. 2 ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" организации и индивидуальные предприниматели с учетом специфики своей деятельности или особенностей своего местонахождения могут производить расчеты без применения контрольно-кассовой техники при осуществлении следующих видов деятельности и при оказании следующих услуг:

продажа газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, что доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов товарооборота и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется раздельно;

продажа ценных бумаг;

продажа водителем или кондуктором в салоне транспортного средства проездных документов (билетов) и талонов для проезда в общественном транспорте;

обеспечение питанием обучающихся и работников образовательных организаций, реализующих основные общеобразовательные программы, во время учебных занятий;

торговля на розничных рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помещений и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов), открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами, кроме торговли непродовольственными товарами, которые определены в перечне, утвержденном Правительством Российской Федерации;

разносная торговля продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) в пассажирских вагонах поездов, с ручных тележек, велосипедов, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полимерной пленкой, парусиной, брезентом);

торговля в киосках мороженым, безалкогольными напитками в розлив;

торговля из автоцистерн квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, сезонная торговля вразвал овощами, в том числе картофелем, фруктами и бахчевыми культурами;

прием от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома, драгоценных металлов и драгоценных камней;

ремонт и окраска обуви;

изготовление и ремонт металлической галантереи и ключей;

присмотр и уход за детьми, больными, престарелыми и инвалидами;

реализация изготовителем изделий народных художественных промыслов;

вспашка огородов и распиловка дров;

услуги носильщиков на железнодорожных вокзалах, автовокзалах, аэровокзалах, в аэропортах, морских, речных портах;

сдача индивидуальным предпринимателем в аренду (наем) жилых помещений, принадлежащих этому индивидуальному предпринимателю на праве собственности;

услуги по проведению религиозных обрядов и церемоний, а также при реализации предметов религиозного культа и религиозной литературы в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях, в иных местах, предоставленных религиозным организациям для этих целей, в учреждениях и на предприятиях религиозных организаций, зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Отметим, что организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие расчеты в отдаленных или труднодоступных местностях (за исключением городов, районных центров, поселков городского типа), указанных в перечне отдаленных или труднодоступных местностей, утвержденном органом государственной власти субъекта Российской Федерации, вправе не применять контрольно-кассовую технику при условии выдачи покупателю (клиенту) по его требованию документа, подтверждающего факт осуществления расчета между организацией или индивидуальным предпринимателем и покупателем (клиентом), содержащего наименование документа, его порядковый номер, реквизиты, установленные в законе, и подписанного лицом, выдавшим этот документ.

При этом аптечные организации, находящиеся в фельдшерских и фельдшерско-акушерских пунктах, расположенных в сельских населенных пунктах, и обособленные подразделения медицинских организаций, имеющих лицензию на фармацевтическую деятельность (амбулатории, фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, центры (отделения) общей врачебной (семейной) практики), расположенные в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, могут не применять контрольно-кассовую технику.

Вместе с тем в отдаленных от сетей связи местностях, определенных в соответствии с критериями, установленными федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере связи, и указанных в перечне местностей, удаленных от сетей связи, утвержденном органом государственной власти субъекта РФ, пользователи могут применять контрольно-кассовую технику в режиме, не предусматривающем обязательной передачи фискальных документов в налоговые органы в электронной форме через оператора фискальных данных.

Особенности форм и порядка оплаты товаров при их продаже, рассмотренные в данном параграфе в равной степени применяются к работам и услугам при их оплате.

§ 2. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками

Действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает соответствующие

положения продажи товаров с недостатками, продажи отдельных видов товаров, а также особенности обмена товара надлежащего качества.

Для характеристики правовых последствий продажи потребителю товаров с недостатками необходимо указать на закрепленные в Законе "О защите прав потребителей" (п. 1 ст. 18) **требования**, которые может предъявить потребитель в случае продажи ему товара ненадлежащего качества:

замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

соразмерного уменьшения покупной цены;

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказа от исполнения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар суммы.

При предъявлении данных требований следует руководствоваться общими **правилами**, закрепленными в положениях гл. II Закона "О защите прав потребителей":

1) из перечисленных требований потребитель вправе по своему выбору потребовать одно;

2) при отказе от исполнения договора купли-продажи и требования возврата уплаченной за товар суммы потребитель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками;

3) при предъявлении указанных требований потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Согласно ст. 22 Закона "О защите прав потребителей" требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Важно учитывать, что к обязанностям продавца согласно ст. 16.1 Закона "О защите прав потребителей" относится обеспечение возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. При этом при оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Вместе с тем следует отметить, что названный Закон устанавливает порядок расчетов при возврате товара ненадлежащего качества. Во-первых, при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Во-вторых, в случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита. При этом в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан возвратить потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа);

4) в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока

указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством РФ.

Важно заметить, что согласно данному Перечню, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 <82>, к таким товарам относятся:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

<82> СЗ РФ. 2011. N 46. Ст. 6539.

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические);

5) продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные ст. 20, 21 и 22 Закона "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара;

6) отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания. При дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств) <83>;

7) продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;

8) в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, если не докажут, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

9) доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров;

10) ст. 19 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

<83> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами

гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" // Российская газета. N 156. 2012.

По отношению к характеристике данных сроков можно применять другую формулировку, названную законодателем в ст. 477 ГК РФ: сроки обнаружения недостатков переданного товара.

Следует выделять несколько вариантов исчисления сроков предъявления требований, учитывая некоторые особенности товаров, момент исчисления сроков для которых играет важную роль.

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок товара, а также **срок его службы** исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

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.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в **разумный срок**, но в пределах **двух лет** со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

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 десяти лет** со дня передачи товара потребителю в случае неустранения срока службы. 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.

Следует отметить, что для сезонных товаров (обуви, одежды и прочего) эти сроки исчисляются с **момента наступления соответствующего сезона**, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения 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. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

По общему правилу 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. При этом указанные сроки считаются **равными** гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

В случае если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен

гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. 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.

Важно помнить, что 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 продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные ст. 18 Закона "О защите прав потребителей", если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Для удовлетворения некоторых требований потребителя законодатель указал специальный срок в ст. 22 Закона "О защите прав потребителей": требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение определенных сроков и требований потребителя устанавливается ответственность контрагента, которая заключается в следующем:

за нарушение сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки **неустойку** (пеню) в размере одного процента цены товара. Цена товара определяется исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Важно знать, что в Законе "О защите прав потребителей" закреплены также последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю, которые заключаются в следующем: договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. В случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

Указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно

оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

В рамках данного раздела необходимо рассмотреть особенности **устранения недостатков** товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), которые закреплены в ст. 20 Закона "О защите прав потребителей".

Одним из основных требований законодательства является то, что 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, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

Кроме того, в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

Согласно Перечню товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, к таким товарам относятся:

а) автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

б) мебель;

в) электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

г) электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

д) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Здесь необходимо остановиться на следующих особенностях.

Согласно Закону "О защите прав потребителей":

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 выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара (п. 3 ст. 20);

при устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (п. 4 ст. 20).

Таким образом, согласно п. 3 ст. 20, если ремонт осуществляется обычным способом, без замены комплектующих изделий или составных частей основного товара, гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Этот период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его после ремонта. Указанный период должен быть подтвержден документом ремонтной организации.

Изложенное правило в принципе соответствует п. 2 ст. 471 ГК РФ, однако согласно этой норме применяется, если иное не предусмотрено договором и при условии извещения продавца о недостатках товара (ст. 483 ГК РФ). Пункт 3 ст. 20 таких оговорок не содержит, и, следовательно, установленный в нем порядок не может быть изменен договором и должен применяться в соответствии с его текстом. В этом выражается повышенная гарантия прав потребителя. Основанием для такого вывода является п. 3 ст. 492 ГК РФ, согласно которому к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина применяются законы о защите прав потребителей, поскольку они являются специальными и не противоречат ГК РФ.

Если ремонт осуществляется путем замены комплектующих изделий или составных частей, на которые установлены гарантийные сроки, то на новые комплектующие изделия или составные части гарантийный срок устанавливается той же продолжительности, что и на замененные. В этом случае гарантийный срок исчисляется со дня выдачи товара потребителю после ремонта. Договором может быть предусмотрен иной порядок. Пункт 4 ст. 20 Закона "О защите прав потребителей" соответствует п. 4 ст. 471 ГК РФ, но Закон распространяет его и на составные части, чего нет в ГК РФ. Если соответствующее лицо не примет мер по установлению гарантийного срока на новые комплектующие изделия или составные части в письменной форме, потребитель вправе считать этот срок действующим в силу закона <84>.

<84> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

Важно помнить, что особенность устранения недостатков самим потребителем или третьим лицом выражается в том, что требование о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

Особенности **замены** товара ненадлежащего качества закреплены в ст. 21 и 24 Закона "О защите прав потребителей". Выделим следующие:

1. При обнаружении потребителем недостатков товара и предъявлении требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный

предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение **семи дней** со дня предъявления указанного требования потребителем. **Семь дней** - это основной срок для замены товара.

2. При необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) данное требование потребителя удовлетворяется в течение **двадцати дней** со дня его предъявления.

3. Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение **месяца** со дня предъявления такого требования.

4. В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

5. Если для замены товара требуется **более семи дней**, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение **трех дней** со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, указанные в Перечне товаров длительного пользования, утвержденном Постановлением Правительства РФ N 55:

автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

мебель;

электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

6. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, т.е. на товар, не бывший в употреблении.

7. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

8. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

9. 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.

10. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

Следует отметить, что требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара предъявляется по следующим правилам:

данное требование подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение **десяти дней** со дня предъявления;

при предъявлении потребителем такого требования в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

Вместе с тем следует отметить, что предъявление потребителем отдельных требований, закрепленных в ст. 18 Закона на практике, может вызывать определенные трудности.

Так, на практике достаточно часто возникает вопрос об определении размера уменьшенной цены. Хотя, как указывалось выше, потребитель вправе по своему усмотрению выбрать требование о соразмерном уменьшении цены, довольно часто возникают ситуации, когда суд считает предъявление того или иного требования недопустимым.

Судебная практика считает, что, во-первых, при предъявлении требования об уменьшении покупной цены покупатель должен доказать обоснованность уменьшенной цены. Так, например, этот вывод подтверждает Постановление ФАС Северо-Западного округа от 11.06.2009 по делу N A56-32506/2008, где указывается: "...довод ответчика о необходимости уменьшить покупную цену до 1 421 637 руб. в связи с некачественным изготовлением стеллажа правомерно отклонен судами первой и апелляционной инстанций, поскольку ответчик не представил доказательств, подтверждающих обоснованность размера указанной суммы..." <85>.

<85> СПС "КонсультантПлюс".

Во-вторых, судебная практика считает, что требование о соразмерном уменьшении покупной цены может быть заявлено покупателем только в случае, если он может использовать товар по назначению, не устраняя недостатки. Так, например, Постановление ФАС Дальневосточного округа от 05.08.2009 N Ф03-3579/2009 по делу N A51-11534/2008 <86>.

<86> СПС "КонсультантПлюс".

§ 3. Особенности обмена товара надлежащего качества

Право потребителя на обмен товара надлежащего качества предусмотрен ст. 25 Закона "О защите прав потребителей".

Для реализации данного права законодатель выделяет следующие **особенности** порядка обмена товара надлежащего качества.

Данное право потребителя распространяется только в отношении непродовольственных товаров. Однако здесь есть исключение: товары, включенные в специальный Перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, на которые данное право потребителя не распространяется. К таким товарам относятся:

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 тканей - ленты, тесьма, кружево 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, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9) ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

10) автомобили и мототехническая продукция, 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; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями);

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).

Заметим, что обмениваемый непродовольственный товар должен быть надлежащего качества.

Важно помнить, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества только у продавца, у которого этот товар был приобретен. ГК РФ по данному поводу подходит шире, указывая в ст. 502, что покупатель вправе обменять купленный товар в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом.

Законодатель закрепил специальный срок существования данного права потребителя. Он имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Однако ГК РФ в ст. 502 закрепляет возможность увеличения данного срока, указывая, что покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар.

Следует иметь в виду, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества только на аналогичный товар.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества только при условии, что указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Как уже было отмечено, отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

В случае когда аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Такое требование подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить об этом потребителю.

§ 4. Особенности защиты прав потребителей при продаже отдельных видов товаров

В настоящее время особенности продажи отдельных видов товаров регулируются Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

Среди общих правил для продажи товаров, закрепленных в общих положениях указанного Постановления, отметим некоторые основные:

ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности;

при осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне стационарных мест торговли: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах (далее - разносная торговля) - не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, медицинских изделий, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

продавец должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров;

для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование. Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию;

продавец обязан довести до сведения всю необходимую информацию до потребителя (см. подробно гл. 2);

при продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами. Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не

исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле. Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством Российской Федерации или условиями договора;

цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей. Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуальном носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло. При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг;

договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем;

расчеты с покупателями за товары осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, за исключением предусмотренных законодательством РФ случаев;

предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только с согласия покупателя. Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых при продаже товара, а также потребовать от продавца возврата сумм, уплаченных за услуги, предоставленные без его согласия. Продавец не вправе обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей, за исключением случаев, когда товары по техническим требованиям не могут быть собраны и (или) установлены (подключены) без участия соответствующих специалистов. В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя;

продавец обязан передать покупателю товар надлежащего качества, в таре и (или) упаковке, за исключением товара, который по своему характеру не требует затаривания и (или) упаковки, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями. Требования к качеству, таре и (или) упаковке передаваемого товара, его комплектности, принадлежности и документации, комплекту товаров, а также к условиям доставки товара устанавливаются законодательством РФ;

товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности;

при продаже товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок продавец не может продать товар другому покупателю в течение этого срока. Если иное не предусмотрено договором между продавцом и покупателем, неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в течение определенного договором срока могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от приобретения товара.

В указанном Постановлении Правительства РФ выделяются особенности продажи отдельных групп товаров.

Продовольственные товары. Информация о продовольственных товарах в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в п. 11 - 13 Правил продажи отдельных видов товаров, должна содержать:

наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов,

витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);

способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);

условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

дату изготовления и дату упаковки товара;

противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.

Организации, осуществляющие розничную продажу алкогольной продукции, до подачи алкогольной продукции в торговый зал проверяют подлинность федеральных специальных марок и акцизных марок визуально, а также с использованием доступа к информационным ресурсам Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка.

В случае предпродажного фасования и упаковки развесных товаров, производимых продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли. На расфасованном товаре указываются его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика.

При продаже продовольственных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание не производится.

Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары, за исключением определенных видов товаров, перечень которых утверждается в установленном федеральным законом порядке.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде.

По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде. Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в

упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания. Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Текстильные, трикотажные, швейные и меховые товары и обувь. Текстильные товары (ткани и нетканые материалы и изделия из них), трикотажные изделия, швейные товары (одежда, белье, головные уборы), изделия из меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара.

Трикотажные, швейные, меховые товары и обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно.

Ткани группируются по видам и роду волокна, из которого они изготовлены, меховые товары - по видам меха. Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержании волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха - информацией о виде меха.

Товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера (для одежды, белья и других швейных изделий, обуви, головных уборов) и роста (для одежды и белья), вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов и воротников из меха).

Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками.

Отмеривание шерстяных тканей, ватина и других тяжелых, объемных тканей при продаже покупателю производится путем наложения жесткого стандартного метра на ткань, лежащую на прилавке (столе) в свободном состоянии без складок. Тонкие и легкие ткани отмериваются жестким стандартным метром путем отбрасывания ткани на прилавок при свободном без натяжения приложении ткани к метру.

Отмеривание всех видов тканей, кроме шерстяных тканей и трикотажных полотен, может производиться также способом наложения ткани на прилавок (стол), на одной из сторон которого смонтирована клейменная металлическая мерная лента.

Запрещается добавление к покупке отрезной ткани, а также продажа кусков ткани с фабричным ярлыком и клеймом (хазовых концов), если нарушена фабричная отделка и клеймо поставлено не с изнаночной стороны.

Лицо, осуществляющее продажу, при отпуске тканей, одежды, меховых товаров и обуви в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количества), правильность подсчета стоимости покупки.

Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

В случае если кассовый чек на товар не содержит наименования товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения,

наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Технически сложные товары бытового назначения. Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с обязательными требованиями или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Парфюмерно-косметические товары. Информация о парфюмерно-косметических товарах также должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о его назначении, входящих в состав изделия ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

До подачи в торговый зал парфюмерно-косметические товары распаковываются и осматриваются, проверяется качество (по внешним признакам) каждой единицы товара и наличие о нем необходимой информации.

Покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и

характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

При передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты. Аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя.

Автомобили, мототехника, прицепы и номерные агрегаты. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

При демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается свободный доступ к нему покупателя.

При передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством РФ порядке.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой "дубликат" с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка товара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней. Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на ее территорию, подлежащих клеймению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, осуществляется только при наличии на этих изделиях отпечатков государственных пробирных клейм, а также отпечатков именников (для изделий отечественного производства).

Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра отечественного производства массой до 3 граммов включительно (без учета вставок) без отпечатка государственного пробирного клейма.

Продажа ограненных бриллиантов, изготовленных из природных алмазов, и ограненных изумрудов осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень или набор (партию) продаваемых драгоценных камней.

Информация о предлагаемых к продаже ювелирных и других изделиях из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненных изумрудах и бриллиантах должна также содержать извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок опробования, анализа и клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и сертификации драгоценных камней.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр и разбраковку таких изделий, проверку наличия на них отпечатков государственного пробирного клейма и именника (для изделий отечественного производства), а также сохранности пломб и ярлыков, сортировку по размерам.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок, в том числе способа обработки, изменившего качественно

цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок).

При использовании в качестве вставок материалов искусственного происхождения, обладающих характеристиками (свойствами) драгоценных камней, на ярлыках должна быть указана информация о том, что данный камень не является драгоценным.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь индивидуальную упаковку.

При передаче приобретенного товара покупателю лицо, осуществляющее продажу, проверяет наличие на нем оттиска государственного пробирного клейма и его качество, наличие оттиска имени (для изделий отечественного производства), а также сертификата на ограненный драгоценный камень.

По требованию покупателя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней без ярлыка массой до 1 кг на весах, имеющих погрешность определения массы не более 0,01 г, и массой от 1 кг до 10 кг - на весах, имеющих погрешность определения не более 0,1 г. В случае когда в целях проверки правильности маркировки изделия, в том числе массы, требуется снятие ярлыка, составляется акт с последующим указанием номера акта на ярлыке - дубликате магазина. Ярлык изготовителя сохраняется и навешивается на изделие вместе с дубликатом.

В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, пробу, вид и характеристику драгоценного камня, артикул, вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Лекарственные препараты и медицинские изделия. Продажа лекарственных препаратов (дозированных лекарственных средств, готовых к применению и предназначенных для профилактики, диагностики и лечения заболеваний человека и животных, предотвращения беременности, повышения продуктивности животных) осуществляется в соответствии с Федеральным законом "Об обращении лекарственных средств" и с учетом особенностей, определенных Правилами 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.

Помимо общей информации о товаре (лекарственных препаратах) (п. 11 и п. 12 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) информация о лекарственных препаратах должна обязательно содержать сведения о государственной регистрации лекарственного препарата с указанием номера и даты его государственной регистрации (за исключением лекарственных препаратов, изготовленных продавцом (аптечным учреждением) по рецептам врачей); информация о медицинских изделиях обязательно должна содержать сведения о номере и дате регистрационного удостоверения на медицинское изделие, выданного Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения в установленном порядке, а также с учетом особенностей конкретного вида товара сведения о его назначении, способе и условиях применения, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения.

Продавец должен предоставить покупателю информацию о Правилах отпуска лекарственных препаратов, которые закреплены в Приказе Минздрава России от 11.07.2017 N 403н "Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность" <87>.

<87> Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 11.09.2017.

При реализации лекарственных препаратов и медицинских изделий продавец обязан:

обеспечить продажу лекарственных препаратов минимального ассортимента, необходимых для оказания медицинской помощи, перечень которых устанавливается Министерством здравоохранения Российской Федерации <88>;

обеспечить предпродажную подготовку лекарственных препаратов и медицинских изделий до подачи в торговый зал. Предпродажная подготовка включает следующие действия продавца: распаковка, рассортировка, осмотр, удаление заводской смазки, проверка комплектности, сборка и наладка товара;

осуществить проверку качества товара по внешним признакам;

осуществить проверку наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе (поставщике).

<88> Например, см.: распоряжение Правительства РФ от 23.10.2017 N 2323-р "Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов на 2018 год, а также перечней лекарственных препаратов для медицинского применения и минимального ассортимента лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи" // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 25.10.2017.

Животные и растения. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, должна также содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения. Продавец также должен предоставить информацию о номере и дате:

разрешения (лицензии) на добывание определенных видов диких животных, выданного в установленном законодательством РФ порядке;

разрешения на ввоз на территорию РФ определенных видов диких животных и дикорастущих растений, выданного компетентным органом страны-экспортера или иным уполномоченным на выдачу такого разрешения органом (в отношении ввезенных в РФ диких животных и дикорастущих растений, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, или конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции);

свидетельства о внесении зоологической коллекции, частью которой является предлагаемое к продаже дикое животное, в реестр зоологических коллекций, поставленных на государственный учет, выданного в установленном законодательством РФ порядке (в отношении диких животных, разведенных в неволе и являющихся частью зоологической коллекции).

Важно помнить, что животные, предназначенные для продажи, должны содержаться в соответствии с общепринятыми нормами гуманного обращения с животными в условиях, отвечающих санитарно-ветеринарным и зоогигиеническим требованиям к содержанию животных.

В случае если кассовый чек на товар не содержит видовое название и количество животных или растений, вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Товары бытовой химии. Информация о товарах бытовой химии (моющих, чистящих и других средствах по уходу за помещениями, мебелью, посудой, бытовым оборудованием и предметами домашнего обихода, бельем, одеждой, обувью, автомобилями; клеях, лаках, красках и другой лакокрасочной продукции; дезинфицирующих средствах и средствах для борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами, предназначенных для использования в бытовых условиях; химических веществах, их соединениях и изделиях из них, предназначенных для ремонтных и отделочных работ в бытовых условиях, и прочих аналогичных товарах) должна содержать:

наименование входящих в состав товаров бытовой химии ингредиентов;

дату и номер технического свидетельства (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве);

условия хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения).

Товары бытовой химии до подачи их в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает освобождение от транспортной тары, сортировку товара, проверку целостности упаковки (в том числе функционирования аэрозольной упаковки) и качества товара (по внешним признакам), наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, инструкций по применению товаров, правильности цен.

Предлагаемые для продажи товары бытовой химии должны быть сгруппированы по видам в зависимости от назначения изделий, с тем чтобы обеспечить удобство их выбора.

Следует отметить, что при передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

Пестициды и агрохимикаты. Продажа пестицидов (химических или биологических препаратов, используемых в личных подсобных хозяйствах для борьбы с вредителями и болезнями растений, сорными растениями, вредителями хранящейся сельскохозяйственной продукции, бытовыми вредителями и внешними паразитами животных, а также для регулирования роста растений, предуборочного удаления листьев, предуборочного просушивания растений) и агрохимикатов (удобрений, в том числе почвенных грунтов, химических мелиорантов и кормовых добавок, используемых в личных подсобных хозяйствах) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 19 июля 1997 г. "О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами" <89> и с учетом особенностей, определенных Правилами продажи отдельных видов товаров.

<89> СЗ РФ. 1997. N 29. Ст. 3510.

В целях обеспечения потребителей информацией о безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами граждане или юридические лица, подавшие заявки на государственную регистрацию пестицидов и (или) агрохимикатов, обеспечивают при государственной регистрации представление рекомендаций о транспортировке, применении и хранении пестицидов и агрохимикатов и тарной этикетки с предупредительной маркировкой.

Важно знать, что требования к форме и порядку утверждения рекомендаций о транспортировке, применении и хранении пестицидов и агрохимикатов и к тарной этикетке устанавливает специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий организацию регистрационных испытаний и государственную регистрацию пестицидов и агрохимикатов.

При реализации пестицидов и агрохимикатов продавец (поставщик) обязан обеспечить каждую единицу емкости с пестицидом или агрохимикатом рекомендациями о применении, транспортировке и хранении пестицидов и агрохимикатов и тарной этикеткой.

Кроме того, информация о пестицидах и агрохимикатах должна содержать сведения о номере государственной регистрации пестицида или агрохимиката, классе его опасности, концентрации действующего вещества, массе нетто или объеме, дате изготовления, первой помощи при отравлении.

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с копией свидетельства о государственной регистрации пестицида или агрохимиката.

Пестициды и агрохимикаты до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку и проверку качества упаковки; сортировку; проверку наличия необходимой информации, инструкций по применению, правильности цен.

В торговом зале пестициды и агрохимикаты должны быть сгруппированы по назначению (инсектициды для защиты растений, инсектициды для защиты животных, фунгициды, гербициды, родентициды, удобрения минеральные, удобрения органические, почвенные грунты, мелиоранты, кормовые добавки).

Продавец обязан обеспечить соблюдение обязательных требований безопасности при хранении, размещении в торговом зале и продаже пестицидов и агрохимикатов.

Напомним, что продажа пестицидов и агрохимикатов осуществляется только в упаковке изготовителя.

Экземпляры аудиовизуальных произведений и фонограмм. Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм продавец обязан предоставить покупателю следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным:

наименование, место нахождения изготовителя экземпляра аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных, а также номер лицензии на осуществление деятельности по изготовлению экземпляров аудиовизуальных произведений, программ для электронных вычислительных машин, баз данных и фонограмм на любых видах носителей (за исключением случаев, если указанная деятельность самостоятельно осуществляется лицами, обладающими правами на использование указанных объектов авторских и смежных прав в силу федерального закона или договора);

технические характеристики аудио- или видеоносителя, а также записи аудиовизуального произведения и фонограммы;

сведения об обладателе авторских и смежных прав на аудиовизуальные произведения и фонограммы.

В отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить покупателю также следующую информацию:

о номере и дате выданного в установленном законодательством РФ порядке прокатного удостоверения;

о наименовании фильма, страны и студии, на которой снят фильм, годе его выпуска;

об основных фильмографических данных (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей и др.);

о продолжительности фильма (в минутах);

рекомендации по возрастному ограничению зрительской аудитории в соответствии с прокатным удостоверением (при их наличии).

Экземпляры аудиовизуальных произведений и фонограмм до подачи в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, включая осмотр и проверку целостности упаковки каждой единицы товара, а также наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

При передаче оплаченного товара покупателю лицо, осуществляющее продажу, проверяет целостность его упаковки, а по требованию покупателя предоставляет ему возможность ознакомления с фрагментами аудиовизуального произведения или фонограммы.

Напомним, что продажа экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм осуществляется только в упаковке изготовителя.

Оружие и патроны к нему. Продажа гражданского оружия, предназначенного для использования гражданами в целях самообороны, для занятий спортом и охоты, основных частей (ствол, затвор, барабан, рамка, ствольная коробка) гражданского и служебного (если их покупателями являются граждане, награжденные служебным оружием) огнестрельного оружия (далее - оружие), а также патронов к гражданскому оружию осуществляется в соответствии с Федеральным законом "Об оружии" <90>, Правилами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1998 г. N 814 <91>, а также особенностями, определенными Правилами продажи отдельных видов товаров.

<90> СЗ РФ. 1996. N 51. Ст. 5681.

<91> Постановление Правительства РФ от 21.07.1998 N 814 "О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации" (вместе с "Правилами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации", "Положением о ведении и издании Государственного кадастра гражданского и служебного оружия и патронов к нему") // СЗ РФ. 1998. N 32. Ст. 3878.

Каждая единица предлагаемого для продажи оружия (за исключением механических распылителей, аэрозольных и других устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами) должна иметь индивидуальный номер, оружия, изготовленного с 1 января 1994 г., кроме того, клеймо, а каждая первичная упаковка патронов - знак соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании.

Информация об оружии должна также с учетом особенностей конкретного оружия содержать сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия; порядке возврата продавцу для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

Предпродажная подготовка оружия и патронов может включать распаковку, расконсервацию, чистку и смазку оружия; вскрытие герметичных упаковок патронов; внешний осмотр оружия и патронов, проверку наличия на оружии клейма изготовителя и индивидуального номера и их соответствия установленным образцам и паспортным данным; проверку наличия сведений о проведении в установленном порядке контрольного отстрела огнестрельного оружия с нарезным стволом, о виде, пробе и массе драгоценных металлов, виде, количестве и характеристике вставок из драгоценных камней, используемых в художественно оформленном оружии; проверку комплектности, технического состояния оружия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, правильности цены; при необходимости сборку и регулировку оружия.

Предлагаемые для продажи оружие и патроны должны быть размещены в торговом зале, иметь ярлыки с указанием наименования, марки, модели, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством механизма оружия, которое должно демонстрироваться в собранном и технически исправном состоянии.

Продажа оружия и патронов осуществляется при представлении покупателем следующих документов:

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность покупателя;

лицензия на приобретение определенного вида и типа оружия;

лицензия либо разрешение на хранение, хранение и ношение оружия (для приобретения основных и запасных частей и патронов к оружию, принадлежащему покупателю);

документ, удостоверяющий право покупателя на охоту, и разрешение на хранение и ношение

оружия, используемого в целях охоты (для приобретения охотничьего холодного оружия).

Вместе с товаром покупателю передаются товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указываются наименование товара и продавца, марка, тип, индивидуальный номер оружия, дата продажи и цена товара, сведения о драгоценных металлах и драгоценных камнях, используемых в художественно оформленном оружии, сведения о произведенных контрольных отстрелах огнестрельного оружия с нарезным стволом (при отсутствии таких сведений в паспорте на оружие); установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, а также заполненные продавцом лицензия (разрешение) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документ, удостоверяющий право покупателя на охоту.

При получении товара покупатель проверяет правильность заполнения продавцом лицензии (разрешения) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документа, удостоверяющего право покупателя на охоту (в отношении охотничьего холодного клинкового оружия), расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

Покупатель при замене оружия, патронов ненадлежащего качества либо в случае их возврата при расторжении договора обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а также лицензию (разрешение) на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо документ, удостоверяющий его право на охоту. Замена оружия, патронов ненадлежащего качества производится на модели, соответствующие виду и типу, указанным в лицензии (разрешении) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо в документе, удостоверяющем его право на охоту. Замена оружия, патронов ненадлежащего качества или их возврат при расторжении договора оформляются актом в установленном порядке.

Строительные материалы и изделия. Лесо- и пиломатериалы (лесоматериалы круглые, брус, доски, горбыль деловой и др.), изделия из древесины и древесных материалов (детали деревянные, блоки дверные и оконные, комплекты для постройки садовых домиков, хозяйственных построек и др.), строительные материалы (кирпич, цемент, щебень, песок, блоки фундаментные и тротуарные, столбы железобетонные, кровельные, гидро- и теплоизоляционные материалы, стекло и др.), металлопродукция (трубы, крепежные изделия, прокатные профильные материалы, проволока, сетка металлическая и др.), инструменты (ручные инструменты для обработки металла, дерева, инструменты измерительные, для малярных работ и др.), строительные изделия (санитарно-техническое оборудование, замочно-скобяные изделия, обои, линолеум, искусственные отделочные материалы и др.) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает осмотр товара, его разбраковку и рассортировку, проверку комплектности, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

Строительные материалы и изделия размещаются раздельно по размерам, маркам, сортам и другим характеристикам, определяющим их область применения и потребительские свойства.

Отбор покупателем строительных материалов и изделий может производиться как в торговом зале, так и непосредственно в местах их складирования.

Информация о предлагаемых к продаже строительных материалах и изделиях также должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о материале, отделке, марке, типе, размере, сорте и других основных показателях, характеризующих данный товар. При продаже строительных материалов в определенной комплектности (садовые домики, хозяйственные постройки и др.) потребителю должна быть предоставлена информация, содержащая сведения о наименовании и количестве изделий, входящих в комплект, степени и способах их обработки (наличие и способ пропитки, влажность и способ сушки и др.).

Стекло листовое продается целыми листами или нарезается по размерам, указанным покупателем. Остатки стекла шириной до 20 сантиметров включительно оплачиваются покупателем и выдаются ему вместе с основной покупкой.

Нефасованные крепежные изделия, реализуемые по весу, продаются на специально оборудованном, оснащенном весоизмерительными приборами месте отпуска товара.

Продавец обязан обеспечить покупателю возможность проверить правильность веса, меры и сортность приобретенного товара. В этих целях на доступном для покупателя месте размещается информация с указанием коэффициентов перевода круглых лесо- и пиломатериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов, правил их измерения. По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами.

Вместе с товаром покупателю передается относящаяся к товару документация изготовителя. Если кассовый чек не содержит наименование товара, основные показатели, характеризующие данный товар, и количество товара, покупателю также передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

При передаче строительных материалов и изделий в определенной комплектности лицо, осуществляющее передачу, проверяет в присутствии покупателя наличие изделий, входящих в комплект, а также наличие прилагаемой к данному товару документации, в том числе описи входящих в комплект строительных материалов и изделий, инструкции по сборке.

Продавец должен обеспечить условия для вывоза лесных и строительных материалов транспортом покупателя.

Мебель. Информация о мебели должна содержать сведения:

о функциональном назначении;

материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;

способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы обеспечить свободный доступ к ним покупателей для осмотра.

Продавец обязан осуществлять предпродажную подготовку мебели, включающую проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки мебели (если мебель является разборной), а также наличия всех предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели.

При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала.

Сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено договором.

Непериодические издания. Информация о предлагаемых к продаже непериодических изданиях (книгах, брошюрах, альбомах, картографических и нотных изданиях, листовых изоизданиях, календарях, буклетах, изданиях, воспроизведенных на технических носителях информации) должна содержать:

выходные сведения в соответствии с требованиями стандартов;

сведения о порядке осуществления предварительного заказа на приобретение непериодических изданий, если такая форма торговли применяется продавцом.

По требованию покупателя продавец предоставляет имеющуюся в его распоряжении справочно-библиографическую информацию о выпущенных непериодических изданиях.

Следует отметить, что непериодические издания до размещения в местах продажи должны пройти предпродажную подготовку, которая включает осмотр товара с целью проверки по внешним признакам отсутствия дефектов (полиграфического брака, повреждений) и наличия необходимой информации об издании, а также комплектацию полагающимися приложениями и суперобложкой. У изданий,

воспроизведенных на технических носителях информации, дополнительно проверяется целостность упаковки каждой единицы товара и наличие фирменного знака издателя (изготовителя).

Непериодические издания, имеющиеся в продаже, выставляются в торговом зале или вносятся в каталоги изданий, имеющихся в наличии.

Вместо ценников допускается обозначение цены на каждом выставленном для продажи экземпляре издания.

Кроме того, покупателю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже непериодических изданий и проверки качества оплаченных товаров. Для этой цели при продаже изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, продавец обязан иметь соответствующую аудио-, видео- или компьютерную аппаратуру.

Продажа по подписке многотомного непериодического издания, выходящего в свет отдельными томами, осуществляется на основании письменного договора, который должен включать в себя фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) продавца, фамилию, имя, отчество и место жительства покупателя, наименование многотомного издания, количество томов, входящих в издание, цену издания, конечный срок передачи издания в целом, порядок оплаты, порядок уведомления покупателя о поступивших в продажу томах, срок получения очередного тома после уведомления. В договор может быть включено условие о задатке.

Непродовольственные товары, бывшие в употреблении. Информация о бывших в употреблении товарах должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или для иных целей.

Важно помнить, что сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, должны указываться на товарном ярлыке.

В случае если к продаже предлагается бывший в употреблении товар, в отношении которого должна быть предоставлена информация о подтверждении его соответствия установленным требованиям, сроке годности или сроке службы, однако такая информация отсутствует, продавец при продаже указанного товара обязан информировать покупателя о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

Не подлежат продаже бывшие в употреблении медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

Бывшие в употреблении товары должны пройти предпродажную подготовку, которая включает осмотр товаров, рассортировку их по видам и степени утраты потребительских свойств, проверку качества (по внешним признакам), работоспособности товара, комплектности, а также наличия необходимой документации.

В случае если к продаже предлагаются бывшие в употреблении товары, в отношении которых в соответствии с санитарными правилами должны быть проведены санитарно-противоэпидемические мероприятия (чистка, стирка, дезинфекция, дезинсекция), однако документы, подтверждающие их проведение, отсутствуют, продавец обязан провести указанные мероприятия в процессе предпродажной подготовки товаров.

При передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

Покупатель, которому продан бывший в употреблении товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить требования:

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

соразмерного уменьшения покупной цены;

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов, понесенных покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара.

Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

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

Особую роль в регулировании продажи отдельных видов товаров имеют Правила продажи товаров по образцам, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918 <92>, и Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 6 июня 1998 г. N 569 <93>.

<92> СЗ РФ. 1997. N 30. Ст. 3657.

<93> СЗ РФ. 1998. N 24. Ст. 2733.

Правила продажи товаров по образцам определяют порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, а также регулируют отношения между покупателем и продавцом товаров.

Согласно указанным Правилам **продажа товаров по образцам** определяется как продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров.

Для осуществления продажи товаров данным способом законодатель закрепляет следующие **правила**:

1. Перечень товаров, продаваемых по образцам, и оказываемых услуг определяется продавцом.

2. При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором.

3. При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки любыми видами транспорта, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов. Продавцом могут также предоставляться другие услуги (по сборке, установке, подключению, наладке и сервисному обслуживанию товаров).

4. Информация о продавце, товарах и их изготовителях, об условиях продажи товаров по образцам и оказания услуг предоставляется покупателю при демонстрации образцов товаров в месте продажи

товаров.

5. Демонстрация образцов товаров в месте продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли существенные условия договора, за исключением случаев, когда продавец явно определил, что товары не предназначены для продажи. Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, выставленный в месте продажи.

6. Соблюдение следующих требований к порядку продажи товаров по образцам:

в организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов предлагаемых к продаже товаров;

образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудование и размещение которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами, например, при продаже комплектов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов обстановки и оборудования, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий;

образцы товаров, требующие ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются в присутствии продавца-консультанта;

образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии;

продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов с учетом предупреждения потери их качества.

7. Договор может быть заключен в месте продажи товаров путем составления документа, подписанного сторонами, либо путем передачи покупателем сообщения о намерении приобрести товар посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что сообщение исходит от покупателя, а также в иной форме, согласованной продавцом и покупателем, при непосредственном заключении договора.

Предложение покупателя о пересылке товара почтовым отправлением в адрес "До востребования" может быть принято только с согласия продавца.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, в месте его продажи или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар на условиях, предложенных продавцом.

8. Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.

9. Передача покупателю товара, приобретенного по образцу, может быть произведена путем пересылки его почтовыми отправлениями, перевозки железнодорожным, автомобильным, воздушным или водным транспортом с доставкой товара по месту, указанному покупателем в договоре.

В случаях, предусмотренных договором, передача покупателю товара может быть произведена продавцом непосредственно после оплаты товара в месте продажи.

10. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и в сроки, которые установлены в договоре. Доставка товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон, но не позднее трех календарных дней с момента оформления и оплаты покупки. В иных случаях сроки доставки товара покупателю устанавливаются договором. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют

возможности определить этот срок, то товар должен быть передан в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

11. Пересылке товаров почтой или перевозке соответствующим видом транспорта подлежат товары, транспортировка которых не запрещена законодательством РФ. Отношения между продавцом и организациями транспорта, почтовой связи при продаже товаров по образцам регулируются законодательством РФ.

12. Установка, подключение, наладка и пуск в эксплуатацию отдельных технически сложных товаров, на которые в соответствии с технической и эксплуатационной документацией установлено запрещение на самостоятельное выполнение этих процедур покупателем, а также обязательный инструктаж о правилах пользования товарами производятся сервисными службами продавца или другими организациями, с которыми продавец имеет договоры на техническое обслуживание реализуемых им товаров. Оказание этих услуг должно быть осуществлено в сроки, определенные соглашением сторон, но не позднее 7 календарных дней с момента доставки товара покупателю.

13. Договор считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором. Если одним из условий договора является оказание услуг, то договор считается исполненным с момента выполнения этих услуг. В случае, если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, новая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом после повторной оплаты покупателем стоимости услуги по доставке товара.

14. Продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу, качество которого соответствует информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленном к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов товаров). При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иными нормативными правовыми актами РФ, принятыми в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий этим требованиям.

Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и др.).

15. В случае если доставленный товар передается покупателю или получателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, товар принимается покупателем или получателем в соответствии с данными сопроводительного документа (извещение, квитанция) на товар.

Законодатель закрепил некоторые **особенности** содержания правовых последствий нарушения прав потребителя при продаже товаров по образцам:

во-первых, в случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях. При обнаружении нарушений условий договора о качестве товара в течение гарантийного срока или срока годности товара либо в разумный срок, но не более двух лет, если гарантийный срок или срок годности не установлен, покупатель извещает продавца об этих нарушениях, но не позднее 20 дней после окончания этого срока. В указанный срок товар может быть возвращен продавцу, который обязан его принять и в случае необходимости провести проверку его качества. Последствия невыполнения покупателем указанных требований определяются в соответствии с ГК РФ;

во-вторых, покупатель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены

продавцом, вправе по своему выбору:

- потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- замены на товар надлежащего качества этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В отношении технически сложного товара покупатель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенного недостатка товара, или нарушения установленных Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" сроков устранения недостатков товара, или невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков;

- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

Сроки исполнения указанных требований продавцом определяются в соответствии с Законом "О защите прав потребителей".

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований покупателя;

в-третьих, при отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора. В случае когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязанность по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара в установленный новый срок или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом. При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара. В случае нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5 процента суммы предварительной оплаты товара;

в-четвертых, требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования (документ, удостоверяющий факт покупки в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный талон, а также документы, подтверждающие недостатки товара и убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара).

Однако Верховный Суд РФ в своем решении от 27.02.2007 N ГКПИ06-1651 <94> признал недействующим и не подлежащим применению абзац первый пункта 35 Правил продажи товаров по образцам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 года N 918, в части, устанавливающей письменную форму передаваемых продавцу требований покупателя, связанных с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков. Верховный Суд РФ объяснил данное решение следующим образом: "В абзаце первом пункта 35 Правил закреплено положение о передаче продавцу требований покупателя, связанных с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, только в письменной форме.

<94> СПС "КонсультантПлюс".

Между тем ни нормы ГК РФ, в частности статьи 475, 477, 480, 482, ни нормы Закона РФ "О защите прав потребителей" (статьи 18, 28), определяющие последствия ненадлежащего исполнения продавцом договора купли-продажи и нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг), не устанавливают обязательную письменную форму требований, которые покупатель (потребитель) согласно этим нормам вправе предъявить в отношении недостатков товара (нарушения сроков).

Обязанность письменно уведомить о выявленных несоответствиях и недостатках товаров установлена только для покупателя (получателя) товара по договору поставки (п. 2 ст. 513 ГК РФ). Действие названной нормы не распространяется на отношения, связанные с приобретением покупателем по договору розничной купли-продажи товара, предназначенного для личного, семейного, домашнего и иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (п. 1 ст. 492, ст. 506 Кодекса). Однако наличие специальной нормы, регулирующей сходные отношения в сфере предпринимательской деятельности, свидетельствует о допустимости предъявления покупателем (потребителем) по договору розничной купли-продажи требований, связанных с недостатками товара, не только в письменной, но и в устной форме. Данное право покупателя (потребителя) может быть ограничено исключительно федеральным законом.

Нельзя согласиться со ссылкой представителя Правительства РФ в обоснование своих возражений на пункт 1 статьи 452 ГК РФ, согласно которому соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное.

Пункт 35 Правил определяет форму требований (претензий) покупателя относительно исполнения договора, а не форму соглашения о расторжении договора, что является предметом регулирования приведенной нормы Кодекса. Правило о письменной форме, закрепленное в этом пункте, распространяется не только на требования покупателя о расторжении договора, но и на иные требования, связанные с ненадлежащим исполнением продавцом своих обязательств.

Несостоятельна в силу изложенного и ссылка на статью 161 ГК РФ, устанавливающую письменную форму сделок юридических лиц с гражданами, так как в данном случае речь идет не о форме сделки, а о форме требований относительно исполнения обязательств по сделке. Следует отметить, что закон не исключает возможности заключения договора продажи товара по образцам в устной форме в соответствии с правилами пункта 2 статьи 159 ГК РФ, если сделка исполняется при самом ее совершении, в частности при приобретении товара покупателем непосредственно в демонстрационном зале без условия его доставки.

Тем более что в абзаце втором пункта 35 Правил прямо указано на возможность для покупателя ссылаться на свидетельские показания в подтверждение договора и его условий.

Пункт 1 статьи 20 Закона РФ "О защите прав потребителей", на который ссылался в судебном заседании представитель Правительства РФ, определяет письменную форму соглашения сторон о сроке устранения недостатков товара, но не форму требований потребителя, послуживших поводом для заключения такого соглашения.

Оспариваемая норма пункта 35 Правил возлагает на покупателя (потребителя) обязанность, не предусмотренную федеральным законом, лишает его во всех без исключения случаях возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта предъявления им требований, обусловленных ненадлежащим выполнением продавцом своих обязательств, что не соответствует вышеприведенным статьям ГК РФ и Закона РФ "О защите прав потребителей", ухудшает правовое положение покупателя (потребителя) по сравнению с установленными этими законодательными актами правилами. При таком положении заявление И. о признании недействующим пункта 35 Правил в оспариваемой части подлежит удовлетворению".

Отметим, что Определением Верховного Суда РФ от 19.06.2007 N КАС07-247 <95> указанное решение оставлено без изменения.

<95> СПС "КонсультантПлюс".

Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 6 июня 1998 г. N 569, регулируют отношения между комиссионером и комитентом по договору комиссии, а также между комиссионером и покупателем при продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию.

Под **комиссионером** понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, принимающие товары на комиссию и реализующие эти товары по договору розничной купли-продажи, т.е. "продавец" по законодательству о защите прав потребителей.

Под **комитентом** понимается гражданин, сдающий товар на комиссию с целью продажи товара комиссионером за вознаграждение, т.е. "потребитель" по законодательству о защите прав потребителей.

За комитентом сохраняется право собственности на товар, принятый на комиссию, до момента его продажи (передачи) покупателю, если иной порядок перехода права собственности не предусмотрен гражданским законодательством.

Специфика данного способа продажи определяется в особенностях приемки товара на продажу, определения ее цены, порядка продажи, последующей уценки и расчета с комитентом (потребителем), которые обуславливаются правовой природой самого договора комиссии.

В отношении приемки товара на комиссию следует выделять следующие общие **правила**:

по соглашению между комиссионером и комитентом на комиссию принимаются новые и бывшие в употреблении непродовольственные товары;

прием товаров на комиссию оформляется путем составления документа (договор комиссии, квитанция, накладная и другие виды), подписываемого комиссионером и комитентом, в котором должны содержаться следующие сведения:

номер документа, дата его составления;

наименование и реквизиты сторон (адрес, расчетный счет, телефон комиссионера, паспортные данные или данные иного документа, удостоверяющего личность комитента);

наименование товара;

степень износа и недостатки бывшего в употреблении товара;

цена товара в рублях;

размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения;

условия принятия товара на комиссию;

порядок проведения и размер уценки товара;

сроки реализации товара до и после его уценки;

условия и порядок возврата комитенту не проданного комиссионером товара;

условия и порядок расчетов между комиссионером и комитентом;

размер оплаты расходов комиссионера по хранению товара, принятого на комиссию, если по соглашению сторон эти расходы подлежат возмещению.

Следует отметить, что вид документа устанавливается комиссионером самостоятельно. В документ, которым оформляется прием товаров на комиссию, по соглашению сторон могут быть включены дополнительные условия, не ущемляющие права комитента. Если на комиссию сдается несколько

товаров, их наименования и цены могут указываться в перечне товаров, являющемся неотъемлемой частью документа, которым оформляется прием товаров на комиссию. Указанный документ составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр вручается комитенту, второй остается у комиссионера.

Важно помнить, что не принимаются на комиссию товары, которые в соответствии с законодательством РФ изъяты из оборота, розничная продажа которых запрещена или ограничена, а также товары, не подлежащие возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; предметы личной гигиены; парфюмерно-косметические товары; изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные; изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования; товары бытовой химии; лекарственные средства.

Указанные правила установили для определенных видов товаров некоторые **особенности** для их приемки на комиссию:

а) автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, номерные агрегаты к ним как отечественного, так и иностранного производства, подлежащие государственной регистрации в установленном законодательством РФ порядке, принимаются на комиссию при наличии документов, удостоверяющих право собственности на транспортные средства и агрегаты к ним, снятие их с учета в связи с продажей, а также при наличии временного регистрационного знака "транзит", выдаваемого на транспортные средства уполномоченными государственными органами. Транспортные средства, зарегистрированные в других государствах и временно ввезенные на территорию РФ гражданами, принимаются на комиссию при наличии паспортов транспортных средств, выданных в установленном порядке таможенными органами РФ;

б) прием на комиссию и продажа предметов антиквариата производятся с соблюдением требований законодательства РФ, регулирующего порядок реализации предметов антиквариата;

в) изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней принимаются на комиссию в соответствии с предъявляемыми к ним требованиями, предусмотренными Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55;

г) прием на комиссию и продажа гражданского оружия осуществляются в соответствии с требованиями Федерального закона "Об оружии", других нормативных правовых актов РФ, регулирующих оборот гражданского оружия и боеприпасов к нему на территории РФ;

д) газовые плиты и баллоны к ним принимаются на комиссию при наличии документа, подтверждающего их пригодность к использованию по назначению, выдаваемого соответствующими службами газового хозяйства.

При приеме товара на комиссию к нему прикрепляется товарный ярлык, а на мелкие изделия (часы, бусы, броши и другие аналогичные изделия) - ценник с указанием номера документа, оформляемого при приеме товара, и цены. В перечне товаров, принятых на комиссию, и товарном ярлыке указываются сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, степень износа, основные товарные признаки, недостатки товара). Например, в отношении принятых на комиссию транспортных средств в эти сведения включаются идентификационный номер, марка, модель транспортного средства, наименование (тип), год выпуска, номера двигателя, шасси (рамы), кузова (прицепа), регистрационного знака "транзит", цвет кузова (кабины), пробег по данным спидометра, серия и номер паспорта транспортного средства, а в отношении транспортного средства, ввезенного на территорию РФ, также указывается номер и дата документа, подтверждающего его таможенное оформление в соответствии с законодательством РФ.

Перечень товаров, принятых на комиссию, и товарный ярлык подписываются комиссионером и комитентом.

Вместе с тем, в случае когда на комиссию принимается товар, в отношении которого должна быть представлена информация о подтверждении соответствия товара установленным требованиям, сроках годности или сроках службы, однако такая информация отсутствует, комиссионер при продаже такого

товара обязан представить покупателю информацию о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

Необходимо отметить, что товары на комиссию принимаются от граждан по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Комиссионер может предоставлять комитенту с его согласия дополнительные услуги (по приему и оценке товара на дому, доставке крупногабаритного товара от комитента в магазин и др.).

Комитент вправе в любое время отказаться от исполнения договора комиссии, отменив данное комиссионеру поручение. Комиссионер вправе требовать возмещения убытков, вызванных отменой поручения. Комитент обязан в срок, установленный договором комиссии, а если такой срок не установлен, незамедлительно распорядиться своим находящимся в ведении комиссионера имуществом. Если комитент не выполнит эту обязанность, комиссионер вправе сдать товар на хранение за счет комитента либо продать его по возможно более выгодной для комитента цене.

Комиссионер не вправе, если иное не предусмотрено договором комиссии, отказаться от его исполнения, за исключением случая, когда договор заключен без указания срока его действия. В этом случае комиссионер должен уведомить комитента о прекращении договора не позднее чем за 30 дней, если более продолжительный срок уведомления не предусмотрен договором.

Следует выделить, что в отношении определения цены и размера комиссионного вознаграждения товара законодатель закрепил следующее:

а) цена товара определяется соглашением комиссионера и комитента;

б) комитент обязан уплатить комиссионеру вознаграждение. Размер комиссионного вознаграждения определяется соглашением сторон. Если договором размер вознаграждения или порядок его уплаты не предусмотрены и размер вознаграждения не может быть определен исходя из условий договора, вознаграждение уплачивается после исполнения договора комиссии в размере, обычно взимаемом при сравнимых обстоятельствах за аналогичные услуги;

в) комиссионер, отказавшийся от исполнения поручения, сохраняет право на комиссионное вознаграждение за сделки, совершенные им до прекращения договора, а также на возмещение понесенных до этого момента расходов, если договором комиссии не предусмотрено иное;

г) комиссионер сохраняет право на комиссионное вознаграждение, а также на возмещение понесенных расходов в случае, если договор комиссии не был исполнен по причинам, зависящим от комитента.

Кроме того, существуют **особенности** для порядка продажи товара, принятого на комиссию:

а) товар, принятый на комиссию, поступает в продажу не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней. В случае задержки в поступлении товара в продажу по вине комиссионера последний уплачивает комитенту за каждый день просрочки неустойку в размере 3% суммы вознаграждения. По соглашению сторон может быть установлен более высокий размер неустойки;

б) принятое на себя поручение по продаже товара комиссионер обязан исполнить на наиболее выгодных для комитента условиях в соответствии с указаниями комитента, а при отсутствии в договоре комиссии таких указаний - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями;

в) комиссионер вправе отступить от указаний комитента, если по обстоятельствам дела это необходимо в интересах комитента и комиссионер не мог предварительно запросить комитента либо не получил в разумный срок ответ на свой запрос. Комиссионер обязан уведомить комитента о допущенных отступлениях, как только уведомление станет возможным. Комиссионеру может быть предоставлено комитентом право отступать от его указаний без предварительного запроса. В этом случае комиссионер обязан в разумный срок уведомить комитента о допущенных отступлениях, если иное не предусмотрено

договором комиссии;

г) новый товар с недостатками, не обнаруженными при приеме его на комиссию и выявленными до продажи (передачи) покупателю, снимается с реализации и возвращается комитенту, если не доказано, что недостатки возникли по вине комиссионера, без оплаты расходов комиссионера по хранению товара. По соглашению сторон может быть определен иной порядок использования этого товара. В случае если при приеме комиссионером имущества, присланного комитентом либо поступившего к комиссионеру для комитента, в этом имуществе окажутся повреждения или недостача, которые могут быть замечены при наружном осмотре, а также в случае причинения кем-либо ущерба имуществу комитента, находящемуся у комиссионера, комиссионер обязан принять меры по охране прав комитента, собрать необходимые доказательства и обо всем без промедления сообщить комитенту. Комиссионер, не застраховавший находящееся у него имущество комитента, отвечает за это лишь в случаях, когда комитент предписал ему застраховать имущество за счет комитента либо страхование этого имущества комиссионером предусмотрено договором комиссии или обычаями делового оборота;

д) при продаже товара, имеющего гарантийный срок, если он не истек, покупателю передается полученный от комитента гарантийный талон, технический паспорт, сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока;

е) покупатель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены комиссионером, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом.

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

Требования о замене товара или об устранении недостатков могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства.

При этом вместо предъявления вышеуказанных требований покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом покупатель по требованию комиссионера и за счет комиссионера должен вернуть товар с недостатками.

Требования покупателя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара покупателем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных покупателю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае обнаружения в технически сложном товаре недостатков покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи покупателю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Для осуществления расчета комиссионера с комитентом за проданный товар принято руководствоваться следующими положениями:

1. В случае когда комиссионер совершил сделку на условиях более выгодных, чем те, которые были указаны комитентом, дополнительная выгода делится между комитентом и комиссионером поровну, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

2. Комиссионер, продавший товар по цене ниже согласованной с комитентом, обязан возместить последнему разницу, если не докажет, что у него не было возможности продать товар по согласованной цене и продажа по более низкой цене предупредила еще большие убытки. В случае когда комиссионер был обязан предварительно запросить комитента, комиссионер должен также доказать, что он не имел возможности получить предварительно согласие комитента на отступление от его указаний.

3. Деньги за проданный товар выплачиваются комиссионером комитенту не позднее чем на третий день после продажи товара. Выплата денег за проданный товар, а также возврат принятого на комиссию, но непроданного товара производятся по предъявлении комитентом документа, подтверждающего заключение договора комиссии, паспорта или иного документа, удостоверяющего личность комитента. По желанию комитента выплата ему денег за проданный товар может производиться комиссионером по безналичному расчету через кредитные организации.

4. Выплата денег за проданный товар, а также возврат непроданного товара могут быть произведены комиссионером лицу, уполномоченному комитентом, по предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке, и документа, подтверждающего заключение договора комиссии.

В последнее время особый интерес у потребителей вызывает **дистанционный способ продажи товара**. Данный способ установлен в ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей", ст. 497 ГК РФ, а также закреплен в Правилах продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства N 612 от 27 сентября 2007 г. Статья 26.1 получила закрепление впервые лишь в редакции Федерального закона от 21 декабря 2004 г., что, несомненно, было обусловлено необходимостью регламентации прав потребителя при столь быстром возрастании интереса к данному способу продажи.

Пунктом 1 ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей" определяется сущность дистанционного способа продажи товара: договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом **описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара** при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом" под продажей товаров дистанционным способом понимается продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключаящими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Согласно действующему законодательству следует сформулировать определенные **особенности** дистанционного способа продажи товара:

1. При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

2. Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

3. Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ.

4. Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании. Продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом. В случае если покупатель передает продавцу сообщение о своем намерении приобрести товар, в сообщении должны быть обязательно указаны:

а) полное фирменное наименование (наименование) и адрес (местонахождение) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

б) наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

в) вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;

г) обязательства покупателя.

Предложение покупателя о пересылке товаров почтовым отправлением в адрес "До востребования" может быть принято только с согласия продавца.

5. Продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством РФ в области персональных данных.

6. Организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, предоставляет покупателю каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

7. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор. Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже. Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

8. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

9. В случае если договор заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства. Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

10. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная ст. 10 Закона "О защите прав потребителей", а также предусмотренная п. 4 ст. 26.1, т.е. информация о порядке и сроках возврата товара. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

11. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. При отказе потребителя от товара продавец должен возратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Действующее законодательство предусматривает соответствующие последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара, которые были рассмотрены в § 2 данной главы.

Практические задания по теме 5

Контрольные вопросы:

1. Дайте общую характеристику правовым последствиям продажи потребителю товаров с недостатками.
2. Охарактеризуйте порядок безвозмездного устранения недостатков.
3. В чем заключается особенность соразмерного уменьшения цены за товар?
4. Охарактеризуйте порядок замены товара с недостатками.
5. В чем выражается особенность расторжения договора купли-продажи с участием потребителя и возмещения убытков?
6. Определите последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.
7. Охарактеризуйте порядок предъявления требований по поводу приобретенных товаров с недостатками.
8. В чем заключается особенность предоставления товара в безвозмездное пользование потребителя на время замены или устранения недостатков в товаре? Какие товары не могут предоставляться на время замены или устранения недостатков в товаре?

9. Раскройте правовую природу сроков обнаружения недостатков, которые дают потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара.

10. Какова особенность имущественной ответственности за нарушение сроков выполнения требований потребителя?

11. Каким образом производятся расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатками и расторжения договора, расчеты в случае замены товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула)?

12. Охарактеризуйте порядок обмена товаров надлежащего качества. Какие условия, при которых потребитель вправе обменять товар надлежащего качества, вы знаете? Какие товары входят в Перечень товаров, которые не подлежат обмену?

13. Каковы особенности порядка оплаты товаров потребителем при продаже товаров?

14. Раскройте содержание обязанности продавца обеспечить возможность оплаты товаров путем использования национальных платежных инструментов.

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется:

- а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;
- б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ;
- в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;
- г) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления.

2. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок:

- а) если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;
- б) в любом случае;
- в) если они возникли в результате непреодолимой силы независимо от времени их возникновения.

3. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара:

- а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.

4. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:

- а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара;

б) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение десяти дней со дня передачи потребителю такого товара;

в) предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены либо безвозмездном устранении недостатков в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара, а при невозможности удовлетворения указанных требований продавцом отказаться от исполнения договора купли-продажи и возмещения убытков.

5. В случае невыполнения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества в семидневный срок потребитель вправе предъявить:

а) иные требования к продавцу, установленные ст. 18 Закона "О защите прав потребителей";

б) требования о расторжении договора;

в) требования о возмещении убытков и замене товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

6. Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу:

а) не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней;

б) после экспертизы, проведенной комиссионером;

в) в течение одного месяца после его приема.

7. Для устранения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер:

а) обязаны провести экспертизу товара за свой счет;

б) могут провести экспертизу только за счет покупателя;

в) обязаны провести экспертизу товара за свой счет только в отношении товара, на который установлен гарантийный срок.

8. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара:

а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие;

б) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором;

в) устанавливаются независимо от гарантийного срока на основное изделие и в любом случае не являются равными гарантийному сроку основного изделия.

9. В случае когда покупателю передается товар, приобретенный по образцам с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан:

а) не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;

б) не позднее 10 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях;

в) известить продавца об этих нарушениях в течение установленного гарантийного срока на товар.

10. С какого момента исчисляется гарантийный срок на товары, купленные в розничной торговле:

а) со дня изготовления;

- б) со дня продажи;
- в) со дня эксплуатации;
- г) с даты изготовления и продажи товаров.

11. При оформлении продажи товаров в кредит работник организации торговли обязан:

- а) передать товар покупателю в порядке и в сроки, которые установлены в договоре;
- б) доставить товар транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, но не позднее трех календарных дней с момента оформления;
- в) предоставить для проверки директору и главному бухгалтеру магазина или уполномоченным на то лицам договор по оформлению продажи товаров в кредит;
- г) передать товар при переоформлении договора в течение трех дней.

12. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:

- а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем.

13. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара при дистанционном способе приобретения товара:

- а) потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара;
- б) продавец обязан заменить доставленный товар в течение двух месяцев с момента передачи товара по требованию покупателя;
- в) на данный товар устанавливается гарантийный срок, равный двум годам.

14. В случае 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):

- а) в течение десяти дней;
- б) не может превышать 45 дней, т.е. в течение 45 дней;
- в) незамедлительно, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения.

15. При оплате товаров путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом по оплате товаров считаются исполненными в размере внесенных денежных средств:

- а) с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе;
- б) с момента внесения наличных денежных средств продавцу либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц;
- в) с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией

в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

Глава 6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ

§ 1. Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг

К гражданско-правовым договорам, оформляющим отношения с участием потребителей, относится согласно ГК РФ целый ряд договорных конструкций.

В данной главе рассматриваются особенности двух основных договорных конструкций, оформляющих отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг: договора бытового подряда (гл. 37 ГК РФ) и договора возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ).

Закон "О защите прав потребителей" регулирует, как правило, вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ по договору бытового подряда и оказании услуг по договору возмездного оказания услуг.

Следует отметить, что общие положения о подряде, закрепленные в § 1 гл. 37 ГК РФ, распространяются на все виды данного договора. При этом они действуют только тогда, когда специальными нормами этой главы тот или иной вопрос не урегулирован.

Определение договора бытового подряда содержится в ст. 730 ГК РФ. По договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу. Исходя из смысла данного определения договор бытового подряда можно квалифицировать как договор возмездный, двусторонний, консенсуальный. Согласно п. 2 ст. 730 ГК РФ данный договор также определяется как публичный. В соответствии со ст. 426 ГК РФ публичным договором признается договор, заключенный лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и устанавливающий его обязанности по продаже товаров, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности должно осуществлять в отношении каждого, кто к нему обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). Лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом в отношении заключения публичного договора, за исключением случаев, предусмотренных законом или иными правовыми актами.

Исходя из содержания положений гл. 37 ГК РФ и гл. III Закона "О защите прав потребителей" следует выделить следующие **особенности договора бытового подряда**:

1. **Предметом** договора бытового подряда является выполнение работы, а также ее результат, который должен удовлетворять личные, семейные, домашние и иные нужды гражданина.

2. **Сторонами** договора являются, с одной стороны, заказчик, т.е. потребитель, с другой стороны, подрядчик, т.е. исполнитель. Законодатель признает под **потребителем** гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. **Исполнитель** - это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

3. По общему правилу форма договора бытового подряда простая письменная.

4. **Цена** работы в договоре бытового подряда определяется соглашением сторон и не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами согласно ст. 735 ГК РФ.

5. Гарантиями прав заказчика согласно ст. 731 ГК РФ закрепляются следующие положения:

а) подрядчик не вправе навязывать заказчику (потребителю) включение в договор бытового подряда дополнительной работы или услуги. Заказчик вправе отказаться от оплаты работы или услуги, не предусмотренной договором;

б) заказчик (потребитель) вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора бытового подряда, уплатив подрядчику часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора, и возместив подрядчику расходы, произведенные до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы. Условия договора, лишаящие заказчика (потребителя) этого права, ничтожны.

6. Порядок предоставления информации заказчику. В соответствии со ст. 732 ГК РФ подрядчик обязан до заключения договора бытового подряда предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения. Если по характеру работы это имеет значение, подрядчик должен указать заказчику конкретное лицо, которое будет ее выполнять.

Если заказчику не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте заключения договора бытового подряда информацию о работе, указанную выше в данном пункте, он вправе потребовать от подрядчика возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора (п. 4 ст. 445 ГК РФ).

Заказчик вправе требовать расторжения заключенного договора бытового подряда без оплаты выполненной работы, а также возмещения убытков в случаях, когда вследствие неполноты или недостоверности полученной от подрядчика информации был заключен договор на выполнение работы, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик.

Подрядчик, не предоставивший заказчику указанную информации о работе, несет ответственность и за те недостатки работы, которые возникли после ее передачи заказчику вследствие отсутствия у него такой информации.

7. Смета на выполнение работ. Согласно ст. 33 Закона "О защите прав потребителей" и ст. 709 ГК РФ на выполнение работы, предусмотренной договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ или необходимых для этого расходов. Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

При возникновении необходимости выполнения дополнительных работ и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу. Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы в пределах приблизительной сметы.

8. Закон предусматривает выполнение работы двумя способами:

выполнение работы из материала исполнителя (ст. 34 Закона "О защите прав потребителей"; ст. 733 ГК РФ);

выполнение работы из материала (с вещью) потребителя (ст. 35 Закона "О защите прав потребителей"; ст. 734 ГК РФ).

При **первом способе** исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

При **втором способе**, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

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

Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь его полную или частичную утрату (повреждение), либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

9. Информирование об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы или повлечь невозможность ее завершения в срок. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы или повлечь невозможность ее завершения в срок. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит

указаний о способе выполнения работы либо не устранил иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков.

10. Порядок и формы оплаты выполненной работы. Согласно ст. 37 Закона "О защите прав потребителей" потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Кроме того, при оплате выполненной работы необходимо руководствоваться положениями ст. 16.1 Закона "О защите прав потребителей".

Исполнитель обязан обеспечить возможность оплаты работ путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

При оплате работ наличными денежными средствами обязательства потребителя перед исполнителем по оплате работ считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств исполнителю либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате работ путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед исполнителем по оплате работ считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате работ путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед исполнителем по оплате работ считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией (см. подробно в параграфе 1 гл. 5).

11. Правовые последствия нарушения прав потребителей при выполнении работ по данному договору устанавливаются соответствующими нормами ГК РФ и гл. III Закона "О защите прав потребителей" (см. подробно § 3 данной главы).

12. Согласно ст. 32 Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе **отказаться от исполнения** договора бытового подряда, т.е. договора о выполнении работ в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Необходимо отметить, что правила гл. 39 ГК РФ применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным гл. 37, 38, 40, 41, 44 - 47, 49, 51, 53 ГК РФ.

Источником правового регулирования является помимо ГК РФ Закон "О защите прав потребителей". Важно отметить для вопроса правового регулирования договора возмездного оказания услуг, что общие положения о подряде (ст. 702 - 729 ГК РФ) и положения о бытовом подряде (ст. 730 - 739 ГК РФ) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. 779 - 782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Согласно ст. 779 ГК РФ по **договору возмездного оказания услуг** исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Данный договор носит возмездный, консенсуальный, взаимный публичный характер.

Исходя из содержания гл. 39 ГК РФ и соответствующих положений Закона "О защите прав потребителей" можно выделить следующие **особенности договора возмездного оказания услуг**:

1. **Предмет договора.** Нематериальные услуги (нет никакого овеществленного результата). Предоставляются не результаты деятельности, а сами действия, которые к нему приводятся.

2. **Сторонами договора** являются исполнитель и заказчик (см. подробно в п. 2 особенностей договора бытового подряда).

3. **Форма договора**, как правило, простая письменная.

4. **Исполнение договора.** Согласно ст. 780 ГК РФ устанавливается, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично.

5. **Условия договора о сроках оказания услуги и ее цене.** Отметим, что при отсутствии в договоре существенных условий такой договор, как правило, признается судами незаключенным.

Согласно ст. 783 ГК РФ к договору возмездного оказания услуг применяются общие положения о подряде (ст. 702 - 729 ГК РФ) и нормы о бытовом подряде (ст. ст. 730 - 739 ГК РФ), если это не противоречит ст. 779 - 782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг. Однако возможность применения конкретных норм о подряде к отношениям по возмездному оказанию услуг вызывает споры.

В соответствии со ст. 708 ГК РФ в договоре подряда указываются начальный и конечный **сроки** выполнения работы. Толкуя данную норму, большинство судов (включая ВАС РФ) занимают позицию, согласно которой сроки выполнения работ являются существенным условием договора подряда.

Решение вопроса о том, являются ли сроки оказания услуг существенным условием договора возмездного оказания услуг, зависит от того, сочтет ли возможным суд применить ст. 708 ГК РФ к отношениям по возмездному оказанию услуг.

В соответствии со ст. 781 ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые определены в договоре возмездного оказания услуг. Однако гл. 39 ГК РФ прямо не указывает на то, что **цена** услуг является существенным условием такого договора и что при его отсутствии договор признается незаключенным. Это влечет правовую неопределенность и возникновение соответствующих споров в судах.

6. **Порядок предоставления информации заказчику.** Исполнитель обязан до заключения договора возмездного оказания услуг предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой услуге, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге сведения. Если по характеру услуги это имеет значение, исполнитель должен указать заказчику конкретное лицо, которое будет ее выполнять.

Если заказчику не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте заключения договора информацию, указанную выше, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора (п. 4 ст. 445 ГК РФ).

Заказчик вправе требовать расторжения заключенного договора без оплаты выполненной услуги, а также возмещения убытков в случаях, когда вследствие неполноты или недостоверности полученной от исполнителя информации был заключен договор на возмездное оказание услуги, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик.

Исполнитель, не предоставивший заказчику указанную информацию об услуге, несет ответственность и за те недостатки услуги, которые возникли после ее исполнения заказчику вследствие отсутствия у него такой информации.

7. **Смета на оказание услуг.** Согласно ст. 33 Закона "О защите прав потребителей" и ст. 709 ГК РФ на оказание услуги, предусмотренной договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том

числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению услуг или необходимых для этого расходов. Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

При возникновении необходимости выполнения дополнительных услуг и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу. Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату услуги в пределах приблизительной сметы.

8. Информирование об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков.

9. Порядок и формы оплаты оказанной услуги. Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Кроме того, при оплате выполненной работы необходимо руководствоваться положениями ст. 16.1 Закона "О защите прав потребителей".

Исполнитель обязан обеспечить возможность оплаты услуги путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

При оплате работ наличными денежными средствами обязательства потребителя перед исполнителем по оплате услуги считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств исполнителю либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате услуги путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед исполнителем по оплате услуги считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате услуги путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед исполнителем по оплате услуги считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией (см. подробно в параграфе 1 гл. 5).

10. Односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг, согласно ст. 782 ГК РФ, предусмотрен в случаях:

заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов;

исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания

услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков. В свою очередь, ст. 32 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет аналогичное положение: потребитель вправе **отказаться от исполнения** договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

11. **Правовые последствия нарушения прав потребителей** при оказании услуг по данному договору устанавливаются соответствующими нормами ГК РФ и гл. III Закона "О защите прав потребителей" (см. подробно § 3 данной главы).

§ 2. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнения сроков выполнения работ (оказания услуг)

Как уже было отмечено, сроки - это отдельные этапы, периоды, отрезки времени, с которыми гражданское законодательство связывает возникновение, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. Поскольку течение времени объективно и не зависит от воли людей, сроки по своей правовой природе относятся к юридическим фактам-событиям. С их истечением законодательство связывает соответствующие юридические последствия. Сроки в гражданском праве устанавливаются законом, иными правовыми актами, сделками и судебными актами согласно ст. 190 ГК РФ.

В гражданском праве сроки весьма разнообразны и обычно классифицируются по различным основаниям. Выделяют нормативные сроки, которые устанавливаются законом или иными правовыми актами (ст. 42, 186, 234 и др. ГК РФ), договорные (ст. 314 ГК РФ), судебные (определяются судами общей юрисдикции, арбитражными и третейскими судами). Нормативные сроки могут быть императивными и диспозитивными. По назначению различают сроки, порождающие гражданские права (ст. 234 ГК РФ), сроки осуществления гражданских прав (ст. 7, 19, 29 Закона "О защите прав потребителей", ст. 470 - 473, 722, 755 ГК РФ), сроки исполнения обязанностей (ст. 314 ГК РФ) и сроки защиты прав (ст. 196, 197 ГК РФ). В ст. 5 Закона "О защите прав потребителей" сформулированы основные правила о сроках службы, сроке годности и гарантийном сроке. Эти сроки являются пресекательными и правопрекращающими <96>.

<96> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

В Законе "О защите прав потребителей" срокам выполнения работ (оказанию услуг) посвящена ст. 27, из смысла которой следует отметить некоторые **особенности** порядка определения сроков выполнения работ (оказания услуг):

1. Для сроков выполнения работ законодатель закрепил возможность как **нормативного**, так и **договорного** порядка их установления. Так, согласно ст. 27 исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). При этом в договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться следующими **способами**:

- а) датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги);
- б) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

Даты, указанные в п. "а" и "б", определяют срок выполнения работ (оказания услуг) совместно.

3. При условии выполнения работы (оказания услуги) по частям, например доставка периодической печати, техническое обслуживание, в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг) должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг). По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных

этапов работы (промежуточные сроки).

Пункт 1 ст. 708 ГК РФ закрепляет аналогичные сроки: в договоре подряда указываются начальный и конечный сроки выполнения работы. По согласованию между сторонами в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В соответствии со ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" устанавливаются последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Под **нарушением исполнителем сроков** выполнения работ (оказания услуг) законодатель подразумевает нарушение сроков начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги). Однако законодатель в рамках установления нарушения исполнителем сроков выделяет также случай, когда во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок. Таким образом, при нарушении исполнителем указанных сроков потребитель по своему выбору вправе:

а) назначить исполнителю новый срок. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги);

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

в) потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги).

При уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги) размер цены определяется по правилам п. 3 ст. 24 Закона "О защите прав потребителей". Таким образом, в случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги) в расчет принимается цена выполненной работы (оказанной услуги) на момент предъявления потребителем данного требования, если оно добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены;

г) отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю, определяется в соответствии с п. 4 и 5 ст. 24 Закона "О защите прав потребителей", которые предусматривают, что потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара (работы, услуги), установленной договором, и ценой соответствующего товара (работы, услуги) на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" новых сроков исполнитель уплачивает потребителю неустойку (пеню), которая имеет следующие **особенности**:

данная неустойка по своей природе является пеней, т.е. взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки;

законодатель установил ее размер: она взыскивается в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа;

договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть

установлен более высокий размер неустойки (пени);

неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей";

неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей";

сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги);

размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена - исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Согласно п. 6 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

§ 3. Правовые последствия выполнения работы (оказания услуги) ненадлежащего качества

Согласно ст. 29 Закона "О защите прав потребителей" обнаружение недостатков выполненной работы (оказанной услуги) влечет возникновение следующих прав требования у потребителя:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Важно помнить, что при предъявлении указанных требований следует руководствоваться следующими **правилами**, установленными в гл. III Закона "О защите прав потребителей":

1. Потребитель вправе воспользоваться только одним из указанных требований на выбор.

2. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), - в течение следующих периодов:

а) если они обнаружены в течение гарантийного срока;

б) при отсутствии гарантийного срока в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

3. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4. В случаях когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить указанные требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

5. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем согласно ст. 30 Закона "О защите прав потребителей". Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" (см. подробно § 2 данной главы). В случае нарушения данного срока потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей".

6. Согласно п. 2 ст. 31 Закона "О защите прав потребителей" требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежащим образом исполнен. За нарушение срока удовлетворения данного требования потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются, как уже было отмечено, в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" (см. подробно § 2 данной главы). В случае нарушения данного срока потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей". Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

7. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

8. Согласно п. 1 ст. 31 законодатель установил для некоторых требований потребителя специальный срок: требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей", подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение предусмотренного срока исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" (см. подробно § 2 данной главы). В случае нарушения данного срока потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей".

9. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с п. 3, 4 и 5 ст. 24 Закона "О

защите прав потребителей" (см. подробно § 1 гл. 5).

10. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Как указывалось, данный срок составляет десять дней со дня предъявления соответствующего требования.

11. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

Следует отметить, что, если данное требование не удовлетворено в течение **20 дней** со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В целом требования потребителя, закрепленные в ст. 29 Закона "О защите прав потребителей", совпадают с нормами, установленными в ст. 723 и 737 ГК РФ.

§ 4. Защита прав потребителей при выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг

Согласно ст. 39.1 Закона "О защите прав потребителей" правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Среди действующих на сегодняшний день правил, утвержденных Правительством РФ, необходимо выделить следующие:

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. N 1025;

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта от 18 июля 2007 г. N 452;

Правила оказания услуг общественного питания от 15 августа 1997 г. N 1036;

Правила оказания платных образовательных услуг от 15 августа 2013 г. N 706;

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085;

Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг от 4 октября 2012 г. N 1006;

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

Правила оказания услуг автостоянок от 17 ноября 2001 г. N 795;

Правила оказания платных ветеринарных услуг от 6 августа 1998 г. N 898;

Правила оказания услуг телефонной связи РФ от 9 декабря 2014 г. N 1342;

Правила оказания услуг телеграфной связи от 15 апреля 2005 г. N 222;

Правила оказания услуг связи проводного радиовещания от 6 июня 2005 г. N 353;

Правила по киновидеообслуживанию населения от 17 ноября 1994 г. N 1264;

Правила распространения периодических печатных изданий по подписке от 1 ноября 2001 г. N 759;

Правила оказания услуг почтовой связи от 31 июля 2014 г. N 234;

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 от 2 марта 2005 г. N 111;

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

Правила оказания услуг связи по передаче данных от 23 января 2006 г. N 32

и другие.

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации закрепили некоторые общие правила для оказания различных услуг (выполнения различных работ).

В отношении информирования исполнителем потребителя о предлагаемых услугах (работах), порядке приема заказов на оформление услуг (работ) законодатель закрепил следующие правила:

1. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

2. В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

сроки оказания услуг (выполнения работ);

данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);

гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами РФ или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами РФ.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п. Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов РФ, родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

вид услуги (работы);

цена услуги (работы);

точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

даты приема и исполнения заказа;

гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю. Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

5. Изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

В отношении порядка оплаты услуг (работ) в указанных правилах закреплено следующее правило:

а) потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре, а также выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон. При этом цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы;

б) материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или частично, как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы. В соответствии с договором материал может быть предоставлен исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты потребителем материала в рассрочку.

Для порядка оказания услуг (выполнения работ) законодатель также предусмотрел в указанных Правилах бытового обслуживания населения определенные общие правила:

1. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иным нормативным правовым актом РФ, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

2. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы). При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

3. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству РФ обязательному подтверждению.

4. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

непригодности или недоброкачества переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

иных независимых от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги), не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

5. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

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

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

6. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

7. Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

8. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке,

предусмотренном ст. 327 ГК РФ.

Одной из гарантий защиты прав потребителей является также то, что в Правилах бытового обслуживания населения закрепляются **особенности** оказания следующих видов услуг (выполнения работ):

а) **пошив обуви** производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона каблуков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе). Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя;

б) **ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных** изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей. По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон;

в) **при приеме изделия в химическую чистку** в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и др.). Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем. При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали. При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность;

г) **при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов** исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу. Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции;

д) при оформлении договора о выполнении работ **по ремонту и изготовлению мебели** потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем. При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора;

е) **при оказании услуг в парикмахерских** перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом. Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом. Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки. При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность;

ж) в договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ **по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней** производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов. В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора. Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством РФ, и быть заклеены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными

инспекциями пробирного надзора. При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именник, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях.

В настоящее время достаточно актуальными являются целый ряд услуг. Однако в связи с тем, что, например, в сфере оказания услуг общественного питания и туристических услуг распространены многочисленные нарушения прав потребителей, следует подробно остановиться на рассмотрении Правил оказания услуг общественного питания и Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

Отметим, что Правила оказания услуг общественного питания разработаны в соответствии с Законом "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

Под услугами общественного питания подразумеваются услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

Указанные Правила, учитывая специфику закрепленного вида услуги, устанавливают следующие особенности ее предоставления.

1. Особенности организации предоставления услуг общественного питания:

а) режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации определяется по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, а организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно. В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности;

б) исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ, например ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и др.;

в) исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества;

г) исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов;

д) к оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

2. Особенности предоставления информации потребителю при оказании услуг общественного питания:

а) исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством РФ, то он обязан предоставить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах;

б) исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

перечень услуг и условия их оказания;

цены в рублях и условия оплаты услуг;

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных при изготовлении пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Важно знать, что потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной;

в) информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг, как в зале, так и вне зала обслуживания. В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя);

г) информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов Российской Федерации.

3. Особенности порядка оказания услуг общественного питания:

а) предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи. Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю;

б) исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем;

в) исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа;

г) исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации

исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды);

д) исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания;

е) исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов;

ж) наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы;

з) потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

4. Особенности правовых последствий нарушения прав потребителя при оказании услуги общественного питания:

а) при нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок;

потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;

отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством РФ для удовлетворения соответствующих требований потребителя;

б) требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя;

в) потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества;

г) потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем, а также если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора;

д) потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги;

е) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель

несет ответственность согласно гражданскому законодательству и законодательству о защите прав потребителей (см. подробно § 1 данной главы и гл. 7).

Под **туристским продуктом** понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Следует отметить, что Правила оказания услуг по реализации туристского продукта устанавливают следующие особенности порядка реализации туристского продукта исполнителем потребителю.

Важно знать, что под исполнителем в данной сфере понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени и по поручению туроператора договоров о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" <97> и ГК РФ.

<97> СЗ РФ. 1996. N 49. Ст. 5491.

Типовые формы договора о реализации туристского продукта <98>, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утверждаются Министерством культуры Российской Федерации.

<98> Приказ Минкультуры России от 31.10.2016 N 2386 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 13.04.2017.

1. Особенности организации деятельности исполнителя:

а) режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно. Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному. Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности;

б) если исполнитель является юридическим лицом, то он обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы, а также разместить указанную информацию на вывеске. В случае если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;

в) исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

2. Особенности предоставления информации потребителю об оказываемых услугах по реализации туристского продукта:

а) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

При этом информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и

условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию

туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

об иных особенностях путешествия;

б) исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), предусмотренных Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - финансовое обеспечение).

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма исполнитель обязан проинформировать в письменной форме заказчика туристского продукта:

о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

о возможности туриста и (или) иного заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");

о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы

расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу;

о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

в) если исполнителем является турагент, то он обязан предоставить потребителю копию доверенности, выданную туроператором, на заключение от имени туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта, а также обязан сообщить потребителю наряду с вышеуказанной информацией следующие сведения:

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в ст. 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

об условиях действия п. 14 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

Кроме того, по требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором;

г) при заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, а также информация на русском языке об исполнителе, оказываемых услугах по реализации туристского продукта и по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству РФ.

При этом информация также должна быть доведена до сведения потребителя в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

3. Особенности заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта:

а) в соответствии со ст. 429 ГК РФ до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить;

б) договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора;

в) договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии заключенного в пользу туриста указанного договора добровольного страхования.

В случаях заключения туроператором нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, а также отдельно сведения о размерах страховых сумм и (или) размерах банковских гарантий по договору или договорам страхования и (или) по договору или договорам о предоставлении банковской гарантии, заключенным с каждой организацией, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

г) предложение туристского продукта, адресованное неопределенному кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством РФ, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

При этом в рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

сроки проведения такого мероприятия;

источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения;

д) потребитель обязан уплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

Вместе с тем исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ;

е) исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные

требования к определенного рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

При этом если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков;

ж) услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона "О персональных данных" принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья);

з) исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

В случае если потребитель выезжает за пределы территории Российской Федерации, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае

если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), соответствующий требованиям ст. 17 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в случае, если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

и) каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Отметим, что порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора) определяются гражданским законодательством РФ.

4. Особенности предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта:

а) претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены ГК РФ, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Законом РФ "О защите прав потребителей";

б) претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий;

в) исполнитель в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, вышеуказанными Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Важно знать, что потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Напомним, что последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со ст. 28, 30 и 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со ст. 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами;

г) в случае нарушения исполнителем вышеуказанных Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Практические задания по теме 6

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
2. Дайте определение срокам выполнения работ (оказания услуг).
3. В чем выражается особенность порядка определения сроков выполнения работ (оказания услуг)?
4. Проанализируйте последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
5. Какова особенность имущественной ответственности исполнителя за просрочку выполнения работ (оказания услуг)? Охарактеризуйте размер неустойки и порядок ее исчисления.
6. В чем выражаются последствия обнаружения недостатков в работе (услуге)?
7. Каков порядок безвозмездного устранения недостатков исполнителем?
8. Какова особенность имущественной ответственности исполнителя за просрочку устранения недостатков в выполненной работе (услуге)?
9. Раскройте право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги)?
10. В чем заключается правовая природа сметы на выполнение работы (услуги)?
11. Определите порядок выполнения работы из материалов потребителя.
12. Охарактеризуйте порядок и форму оплаты потребителем выполненной работы (услуги).

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. В соответствии с Законом "О защите прав потребителей" в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании закона новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере:

- а) 3,5% цены выполнения работы (оказания услуги);
- б) 5% цены выполнения работы (оказания услуги);
- в) 3% цены выполнения работы (оказания услуги).

2. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу) о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в срок:

- а) 1 месяца;
- б) 10 дней;
- в) 15 дней.

3. Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при отсутствии гарантийного срока, в пределах:

- а) 1 года;
- б) 2 лет;
- в) 3 лет.

4. В соответствии с Законом "О защите прав потребителей" **правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются:**

- а) Президентом РФ;
- б) Государственной Думой РФ;
- в) Правительством РФ.

5. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии, если:

- а) потребитель выплатит 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- б) исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований;

в) потребитель оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

6. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) в срок:

- а) 15 дней;
- б) 7 дней;
- в) 3 дней.

7. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель:

а) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену;

б) обязан ждать явки потребителя за получением результата в течение шести месяцев, а потом обратиться в суд;

в) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении шести месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену.

8. В соответствии с Правилами бытового обслуживания населения в РФ исполнитель, не предупредивший о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала:

а) не вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале;

б) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале;

в) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале, если он немедленно приостановит выполнение работы (оказание услуги).

9. К услугам общественного питания согласно законодательству относятся:

а) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;

б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и ночных клубах, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;

в) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Правительством РФ.

10. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются:

а) туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий;

б) туроператору в письменной форме в течение 30 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий;

в) туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Глава 7. ЮРИДИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ). ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА

§ 1. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Особенность гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя

Анализ действующего законодательства позволяет отметить, что за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель,

изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Следовательно, по **отраслевой принадлежности** следует выделять следующие виды ответственности:

- 1) гражданско-правовую;
- 2) административную;
- 3) уголовную.

Для самого потребителя основной ответственностью является гражданско-правовая ответственность, так как среди перечисленных видов юридической ответственности только гражданско-правовая имеет компенсационную функцию. Ее задача состоит в том, чтобы восстановить нарушенные имущественные права потребителя. Если сравнить особенности административной и гражданско-правовой ответственности, то можно прийти к следующему выводу: в случае применения административной ответственности денежные средства поступают в пользу публично-правовых образований, т.е. государству, а в рамках гражданско-правовой ответственности взыскиваемые средства идут в доход потерпевшего потребителя. Именно с учетом данного обстоятельства Закон "О защите прав потребителей" на первое место выдвигает гражданско-правовую ответственность. Конечно, такая ответственность в области защиты прав потребителей имеет и другие задачи (функции) - предотвратить возможные правонарушения со стороны контрагентов потребителя в будущем (профилактическая функция), а также покарать нарушителя. Например, карательная функция этой ответственности выражается в штрафном характере неустойки <99>.

<99> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

Административная ответственность, согласно ст. 2.1 КоАП РФ, наступает при совершении административного правонарушения. Административным правонарушением признается противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РФ или законами субъектов РФ об административных правонарушениях установлена административная ответственность. Юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых КоАП РФ или законами субъекта РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению. Назначение административного наказания юридическому лицу не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение виновное физическое лицо, равно как и привлечение к административной или уголовной ответственности физического лица не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо.

Положения об административной ответственности за нарушения прав потребителей определены в гл. 14 Кодекса об административных правонарушениях.

Уголовная ответственность наступает за совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления, предусмотренного Уголовным кодексом РФ. Нормы об уголовной ответственности за нарушения прав потребителей в основном отражены в его гл. 25.

Основанием **гражданско-правовой ответственности** является наличие состава гражданского правонарушения в действиях контрагента потребителя. Состав гражданского правонарушения образуют совокупность условий, необходимых для привлечения к гражданско-правовой ответственности. К таким условиям относятся:

1) **нанесение вреда**. Данное условие может выражаться в факте нарушения того или иного права потребителя, причинившего имущественный или моральный вред. Например, для привлечения к ответственности в форме возмещения убытков необходимо наличие самих убытков;

2) **противоправное поведение правонарушителя.** Противоправным поведением признается такое поведение, в рамках которого нарушаются норма законодательства о защите прав потребителей и (или) положения заключенного с потребителем договора независимо от того, знал или не знал правонарушитель о неправомерности своего поведения. Противоправное поведение может выражаться как в действии, так и в бездействии. Например, в качестве противоправного действия можно представить предоставление потребителю контрагентом товара ненадлежащего качества. В качестве противоправного бездействия можно указать непредоставление потребителю информации в полном объеме;

3) **причинная связь** между противоправным поведением и возникшими последствиями, т.е. вредом. Причинная связь между противоправным действием или бездействием контрагента и причиненным вредом потребителю должна носить прямой характер. Прямая причинная связь имеет место тогда, когда в пределах между моментом совершения противоправного действия или бездействия контрагента и возникших негативных последствий для потребителя не существует каких-либо обстоятельств, имеющих значение для гражданско-правовой ответственности. Например, непредоставление полной и достоверной информации о потребительских свойствах товара стало причиной нанесения вреда здоровью потребителя;

4) **вина правонарушителя.** Согласно п. 1 ст. 401 ГК РФ лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности. Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства. Таким образом, вина контрагента потребителя в форме умысла или неосторожности имеет значение в случаях неисполнения им обязательства или исполнения им обязательства ненадлежащим образом.

Данное основание, т.е. вина контрагента, не всегда имеет юридическое значение для наступления ответственности за нарушение установленных прав потребителя. Например, ст. 1095 ГК РФ указывает вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет. Пункт 5 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет то, что изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги). Смысл данного положения также указывает на то, что за имущественный вред, причиненный потребителю, вина контрагента не учитывается.

Однако в некоторых случаях вину контрагента следует учитывать по предписанию самого законодателя. Например, согласно п. 1 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей" на товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей". Из смысла данного положения совершенно очевидно, что в течение срока службы указанные контрагенты несут ответственность за существенные недостатки, возникшие по их вине.

Следует особо отметить, что в п. 2 ст. 401 ГК РФ закреплено правило, имеющее огромное значение для установления вины контрагента: отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

В целом гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей устанавливается в Законе "О защите прав потребителей" (далее - Закон) целым рядом статей.

Статья 12 "Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)" закрепляет следующие четыре основных положения:

а) 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 возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю);

б) 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) при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя;

г) при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Статья 13 "Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей".

Данная статья закрепляет общие положения ответственности контрагентов за нарушение любого из установленных Законом прав потребителя, например порядок возмещения убытков и др., содержит шесть следующих положений:

а) за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором;

б) если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;

в) уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем;

г) изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

д) требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке;

е) при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14 "Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)".

В отношении имущественной ответственности необходимо выделить следующие **особенности**:

а) к **основаниям ответственности** относятся: вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), в соответствии с п. 1 ст. 14 Закона и п. 1 ст. 1095 ГК РФ; вред, причиненный вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), согласно п. 3 ст. 12 Закона и п. 1 ст. 1095 ГК РФ;

б) вред подлежит **возмещению в полном объеме** в силу п. 1 ст. 14 Закона;

в) возможность помимо **договорной и внедоговорной ответственности**: право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет, согласно п. 2 ст. 14 Закона и п. 1 ст. 1095 ГК РФ;

г) круг **контрагентов**, которые могут нести ответственность за причинение вреда, состоит из продавца или изготовителя товара, лица, выполнившего работу или оказавшего услугу (исполнителя), в соответствии с п. 3 ст. 14 Закона и ст. 1096 ГК РФ. Однако исходя из позиции законодателя о внедоговорной ответственности п. 1 ст. 13 Закона добавляет к таким лицам также уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

д) п. 3 ст. 14 Закона и ст. 1097 ГК РФ различают следующие **сроки возмещения вреда**: вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы); независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если:

в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен. Если в соответствии с п. 1 ст. 5 Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения **в течение десяти лет** со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы). Статья 1097 ГК РФ в отличие от ст. 14 Закона указывает десять лет исключительно со дня производства;

лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге);

товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья. Статья 1097 ГК РФ не содержит данного основания в отличие от п. 3 ст. 14 Закона;

е) законодатель предусмотрел **право выбора** за потерпевшим в вопросе, к какому контрагенту **обращаться с требованием возмещения вреда**. В соответствии с п. 3 ст. 14 Закона вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего, вследствие недостатков работы или услуги - возмещению исполнителем. Согласно ст. 12 Закона при 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 порядке, предусмотренном ст. 14 Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. Аналогичную норму содержит ст. 1096 ГК РФ, т.е. вред, причиненный вследствие непредоставления полной или достоверной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению лицами, ответственными за его причинение. Пункт 4 ст. 14 Закона указывает правило **исключительной ответственности изготовителя (исполнителя)**: изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет;

ж) вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие конструктивных,

рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), **независимо от их вины** в соответствии с п. 1 ст. 1095 ГК РФ;

з) к **основаниям освобождения от ответственности** изготовителя, продавца и исполнителя относится вред, причиненный вследствие:

непреодолимой силы, причем если изготовитель, продавец и исполнитель докажут это;

нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) при условии, если изготовитель, продавец и исполнитель докажут это;

и) **исковая давность** не распространяется на требования о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина, однако требования, предъявленные по истечении трех лет с момента возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за три года, предшествовавшие предъявлению иска (ст. 208 ГК РФ). Общий срок исковой давности, равный трем годам, применяется в случае предъявления требования о возмещении вреда, причиненного имуществу;

к) **способы возмещения вреда** причиненному имуществу потерпевшего, а также его жизни, здоровью определяются по общему правилу в ст. 1082 и в гл. 59 ГК РФ:

1. Удовлетворяя требование о возмещении вреда, суд в соответствии с обстоятельствами дела обязывает лицо, ответственное за причинение вреда, возместить вред **в натуре** (предоставить вещь того же рода и качества, исправить поврежденную вещь и т.п.) или возместить причиненные **убытки**.

2. При причинении гражданину **увечья** или ином **повреждении его здоровья** возмещению подлежит утраченный потерпевшим **заработок (доход)**, который он имел либо определенно мог иметь, а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе **расходы** на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение. При определении утраченного заработка (дохода) пенсия по инвалидности, назначенная потерпевшему в связи с увечьем или иным повреждением здоровья, а равно другие пенсии, пособия и иные подобные выплаты, назначенные как до, так и после причинения вреда здоровью, не принимаются во внимание и не влекут уменьшения размера возмещения вреда (не засчитываются в счет возмещения вреда). В счет возмещения вреда не засчитывается также заработок (доход), получаемый потерпевшим после повреждения здоровья.

3. **Размер подлежащего возмещению** утраченного потерпевшим заработка (дохода) определяется в процентах к его среднему месячному заработку (доходу) до увечья или иного повреждения здоровья либо до утраты им трудоспособности, соответствующих степени утраты потерпевшим профессиональной трудоспособности, а при отсутствии профессиональной трудоспособности - степени утраты общей трудоспособности (см. подробно § 5 настоящей главы).

Статья 15 "Компенсация морального вреда".

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Статья 16 "Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя".

Условия договора, ущемляющие права потребителя, по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Статья 16.1 "Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)".

Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением обязанности обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Статья 18 "Последствия продажи товара ненадлежащего качества".

Данная статья предусматривает ответственность контрагентов потребителя за продажу товара ненадлежащего качества (см. подробно § 4 настоящей главы).

Статья 23 "Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя".

За нарушение предусмотренных законом сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки **неустойку** (пеню) в размере 1% цены товара.

Статья 23.1 "Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю".

Согласно п. 2 указанной статьи, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки **неустойку** (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Однако указанные выше требования потребителя не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 28 "Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)".

Согласно п. 1 указанной статьи, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, **потребитель по своему выбору вправе:**

назначить исполнителю новый срок;

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

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также **полного возмещения убытков**, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей".

При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки **неустойку (пеню)** в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных в п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей".

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания

выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей". Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Требования потребителя, установленные в п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей", не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29 "Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)". Данная статья устанавливает ответственность за недостатки выполненной работы (см. подробнее § 4 данной главы).

В зависимости от **правовых оснований возникновения гражданско-правовой ответственности** следует выделять:

договорную ответственность;

внедоговорную ответственность.

Договорная ответственность возникает в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением сторонами договора установленных в нем договорных обязательств.

Внедоговорную ответственность следует квалифицировать как ответственность, возникшую в связи с совершением одним лицом, т.е. правонарушителем, противоправных действий, которые причинили соответствующий вред другому лицу, т.е. потерпевшему, при условии, что правонарушитель и потерпевший не состоят в договорных отношениях.

Так, соответствующие положения Закона "О защите прав потребителей" устанавливают помимо договорной также и внедоговорную ответственность. Например, в п. 2 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" закреплено то, что право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Вместе с тем нужно знать, что законодательством Российской Федерации, а также договором может предусматриваться ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение обязательств, за которые Законом "О защите прав потребителей" ответственность не предусмотрена или установлен более высокий размер ответственности.

§ 2. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя

К основным **формам** гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей законодатель относит:

возмещение убытков;

уплату неустойки;

компенсацию морального вреда;

взыскание с контрагента потребителя двойной суммы задатка;

установление ответственности за неисполнение денежного обязательства.

Среди перечисленных форм гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя особое место занимает **возмещение убытков**, так как наиболее существенным и распространенным последствием нарушения прав потребителей являются убытки. Статья 15 ГК РФ определяет понятие убытков. Под **убытками** понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести 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).

В ст. 15 ГК РФ закреплены некоторые общие правила возмещения убытков:

лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере;

если лицо, нарушившее право, получило вследствие этого доходы, лицо, право которого нарушено, вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

Возмещение убытков потребителю по законодательству о защите прав потребителей имеет некоторые **особенности**:

1. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда ГК РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст. 796, 902).

2. Следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

3. При определении причиненных потребителю убытков суд в соответствии с п. 3 ст. 393 ГК РФ вправе исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если ГК РФ и Закон "О защите прав потребителей" не содержат каких-либо изъятий из общих правил учета цен при определении убытков. Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требование потребителя о взыскании разницы между ценой такого товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требований о взыскании уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммой, поскольку ГК РФ и Закон "О защите прав потребителей" не содержат такого запрета.

4. В случае если неисполнение или ненадлежащее исполнение контрагентов договора повлекло его досрочное прекращение и потребитель заключил взамен его аналогичный договор, потребитель вправе потребовать от контрагента возмещения убытков в виде разницы между ценой, установленной в прекращенном договоре, и ценой на сопоставимые товары, работы или услуги по условиям договора, заключенного взамен прекращенного договора (ст. 393.1 ГК РФ).

Если потребитель не заключил аналогичный договор взамен прекращенного договора, но в отношении предусмотренного прекращенным договором исполнения имеется текущая цена на сопоставимые товары, работы или услуги, потребитель вправе потребовать от контрагента возмещения убытков в виде разницы между ценой, установленной в прекращенном договоре, и текущей ценой. При этом под текущей ценой признается цена, взимаемая в момент прекращения договора за сопоставимые товары, работы или услуги в месте, где должен был быть исполнен договор, а при отсутствии текущей цены в указанном месте - цена, которая применялась в другом месте и может служить разумной заменой с учетом транспортных и иных дополнительных расходов.

Вместе с тем удовлетворение указанных требований не освобождает контрагента от возмещения

иных убытков, причиненных потребителю.

Неустойкой (штрафом, пеней) согласно ст. 330 ГК РФ признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Законодатель различает классификацию неустойки по следующим основаниям:

а) по основанию возникновения:

законная неустойка. Применяется независимо от того, предусмотрена ли обязанность ее уплаты соглашением сторон. Размер законной неустойки может быть увеличен соглашением сторон, если закон этого не запрещает;

договорная неустойка. Условия применения определяются исключительно соглашением сторон. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме независимо от формы основного обязательства. Несоблюдение письменной формы влечет недействительность соглашения о неустойке <100>;

б) по способу исчисления:

штраф представляет собой неоднократно взыскиваемую сумму, которая выражается в виде процентов пропорционально заранее определенной;

пеня - это неустойка, исчисляемая непрерывно, нарастающим итогом;

в) по соотношению с убытками:

зачетная неустойка - взыскание установленной неустойки и, кроме того, возмещение убытков в части, не покрытой ею;

штрафная неустойка - неустойка, при которой сверх нее могут быть взысканы убытки в полной сумме;

альтернативная неустойка - когда по выбору кредитора могут быть возмещены убытки либо уплачиваться штраф;

исключительная неустойка - когда требуется только уплата неустойки и не допускается возмещение убытков в части, не покрытой неустойкой.

<100> См.: Пилыева В.В. Гражданское право в вопросах и ответах: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ТК "Велби", 2004. С. 304.

В отношении уплаты неустойки следует учитывать два обстоятельства:

1) по требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков;

2) кредитор не вправе требовать уплаты неустойки, если должник не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

Уплата неустойки (пени) по законодательству о защите прав потребителей, как указывалось, имеет следующие **особенности**:

1. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

2. По общему правилу неустойка (пеня) взыскивается за каждый день просрочки сроков устранения

недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками аналогичного товара длительного пользования впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара без ограничения какой-либо суммой. Важно помнить, что если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, то эти недостатки, в соответствии с п. 1 ст. 20 Закона "О защите прав потребителей", должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего такими же основными потребительскими свойствами, следует учитывать, что в соответствии с п. 2 ст. 20 Закона "О защите прав потребителей" Правительством РФ установлен Перечень товаров длительного пользования, на которые указано требование не распространяется (Постановление N 55 (в ред. от 20 октября 1998 г., от 2 октября 1999 г.)).

Особо следует отметить, что в случае, когда продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего такими же основными потребительскими свойствами, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

3. Неустойка (пеня) за нарушение установленных сроков начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), ее этапа и (или) выполнить работу (оказать услугу), ее этап, взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований. При этом, если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором.

4. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) за нарушение сроков устранения недостатков работы (услуги) определяется в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей", в котором предусматривается, что исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена - исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения

такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

5. Неустойка (пеня) взыскивается судом по день фактического исполнения решения. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) также определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на день вынесения решения.

6. Важно отметить, что 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. Заранее установленные условия договора о неприменении или ограничении применения ст. 333 ГК РФ являются ничтожными <101>.

<101> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 N 7 "О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2016. N 5.

Таким образом, на примере **неустойки (пени)**, которая уплачивается в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" новых сроков, следует отметить следующие **особенности** законной неустойки:

1) данная неустойка по своей природе является пеней, т.е. взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки;

2) законодатель установил ее размер: она взыскивается в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа;

3) договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени);

4) неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей";

5) неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей";

6) сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги);

7) размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена - исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Компенсация морального вреда устанавливается ст. 15 Закона "О защите прав потребителей". **Моральный вред** в соответствии со ст. 151 ГК РФ - физические или нравственные страдания гражданина,

причиненные ему действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие ему другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Особенности компенсации морального вреда потребителю:

1. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

2. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

3. Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме.

4. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Поскольку моральный вред определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

5. Согласно ст. 208 ГК РФ исковая давность не распространяется на требования о защите личных неимущественных прав и других нематериальных благ, кроме случаев, предусмотренных законом. Следовательно, исковая давность не распространяется на требования потребителя о компенсации морального вреда.

Взыскание с контрагента потребителя двойной суммы задатка решается согласно ст. 381 ГК РФ. **Задатком** признается денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся с нее по договору платежей другой стороне, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения.

Так, п. 2 ст. 381 ГК РФ закрепляет: если за неисполнение договора ответственной сторона, получившая задаток, она обязана уплатить другой стороне двойную сумму задатка. Сверх того сторона, ответственная за неисполнение договора, обязана возместить другой стороне убытки с зачетом суммы задатка, если в договоре не предусмотрено иное.

В отношении **ответственности за неисполнение денежного обязательства** (ст. 395 ГК РФ) можно выделить следующие особенности:

1. В случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России <102>, действовавшей в соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

<102> Ключевая ставка - процентная ставка по основным операциям Банка России по регулированию ликвидности банковского сектора. Является основным индикатором денежно-кредитной политики. Была введена Банком России 13 сентября 2013 года.

2. Если убытки, причиненные потребителю неправомерным использованием его денежными средствами, превышают сумму процентов, причитающуюся ему, он вправе требовать от должника возмещения убытков в части, превышающей эту сумму.

3. Проценты за пользование чужими средствами взимаются по день уплаты суммы этих средств потребителю, если законом, иными правовыми актами или договором не установлен для начисления процентов более короткий срок.

4. В случае когда соглашением сторон предусмотрена неустойка за неисполнение или ненадлежащее исполнение денежного обязательства, предусмотренные настоящей статьей проценты не подлежат взысканию, если иное не предусмотрено законом или договором.

5. Начисление процентов на проценты (сложные проценты) не допускается, если иное не установлено законом. По обязательствам, исполняемым при осуществлении сторонами предпринимательской деятельности, применение сложных процентов не допускается, если иное не предусмотрено законом или договором.

6. Если подлежащая уплате сумма процентов явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд по заявлению должника вправе уменьшить предусмотренные договором проценты, но не менее чем до суммы, определенной исходя из вышеуказанной ставки.

§ 3. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг

Нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и его окружающей среде. Следовательно, может возникнуть нарушение различных его имущественных и неимущественных прав.

Как уже отмечалось, за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством РФ. Соответствующие нормы Закона "О защите прав потребителей" и ГК РФ об ответственности контрагентов потребителя устанавливают **гражданско-правовую ответственность** за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг. Однако за нарушение субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг может одновременно возникать **административная и уголовная ответственность**.

Для установления ответственности за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг следует руководствоваться ст. 12 - 15 Закона "О защите прав потребителей":

1) **ст. 12** закрепляет то, 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. Данное положение полностью совпадает с содержанием п. 4 ст. 495 ГК РФ, который указывает, что продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации.

Кроме того, в ст. 12 закрепляется ответственность за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, работе и услуге: потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), как уже было отмечено, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги);

2) **ст. 13** содержит общие положения ответственности контрагентов за нарушение любого из установленных Законом права потребителя, например порядок возмещения убытков и др. (см. подробно § 1 данной главы);

3) согласно **ст. 7** Закона "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со ст. 14, которая закрепляет имущественную ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги) (см. подробно § 1 данной главы).

Помимо возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), **ст. 15** устанавливает компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя. Моральный вред согласно ст. 151 ГК РФ - физические или нравственные страдания гражданина, причиненные ему действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие ему нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом. Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, в частности субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг, осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Рассмотренные в предыдущих главах федеральные законы, закрепляя соответствующие требования к определенным товарам, работам и услугам, содержат и нормы об ответственности. Федеральный закон **"О техническом регулировании"** в ст. 36 указывает, что:

за нарушение требований технических регламентов изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ;

в случае неисполнения предписаний и решений органа государственного контроля (надзора) изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ;

в случае если в результате несоответствия продукции требованиям технических регламентов, нарушений требований технических регламентов при осуществлении связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации причинен вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений или возникла угроза причинения такого вреда, изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в соответствии с законодательством РФ;

обязанность возместить вред не может быть ограничена договором или заявлением одной из сторон. Соглашения или заявления об ограничении ответственности ничтожны.

Согласно ст. 55 и 57 Федерального закона **"О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"**:

за нарушение санитарного законодательства устанавливается дисциплинарная, административная и уголовная ответственность в соответствии с законодательством РФ;

в отношении гражданско-правовой ответственности - вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица вследствие нарушения санитарного законодательства, подлежит возмещению гражданином или юридическим лицом, причинившими вред, в полном объеме в соответствии с законодательством РФ.

Статья 26.1 Федерального закона **"О качестве и безопасности пищевых продуктов"** предусматривает, что за нарушение Федерального закона **"О качестве и безопасности пищевых продуктов"** юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий либо оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, несут административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Статья 29 указанного Закона, в свою очередь, указывает на то, что должностные лица органов государственного надзора и контроля за ненадлежащее исполнение

своих обязанностей, а также за сокрытие фактов, создающих угрозу жизни и здоровью человека, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Административная ответственность контрагентов за нарушение прав потребителя **на безопасность товаров, работ и услуг** устанавливается за совершение административных правонарушений, предусмотренных КоАП РФ, среди которых выделим отдельные.

Статья 14.4 "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований"

Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьей 14.4.2 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от трех тысяч до десяти тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

При этом повторное совершение указанного административного правонарушения влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от семи тысяч до пятнадцати тысяч рублей либо дисквалификацию на срок до одного года; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от пятнадцати тысяч до тридцати тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

Статья 14.4.2 "Нарушение законодательства об обращении лекарственных средств"

Нарушение установленных правил оптовой торговли лекарственными средствами и порядка розничной торговли лекарственными препаратами влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от полутора тысяч до трех тысяч рублей; на должностных лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

Статья 14.7 "Обман потребителей"

Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 14.10 и частью 1 статьи 14.33 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от двенадцати тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

Статья 14.8 "Нарушение иных прав потребителей"

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 влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Статья 14.5 "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники"

Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, влечет

предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от трех тысяч до четырех тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Статья 14.39 "Нарушение требований законодательства о предоставлении гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания"

Предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания без свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, если в соответствии с законодательством Российской Федерации наличие такого свидетельства является обязательным, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от семи тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

Статья 14.43 "Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов"

Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям, за исключением случаев, предусмотренных статьями 6.31, 9.4, 10.3, 10.6, 10.8, частью 2 статьи 11.21, статьями 14.37, 14.44, 14.46, 14.46.1, 20.4 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

При этом вышеуказанные действия, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на должностных лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц - от трехсот тысяч до шестисот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

Статья 14.44 "Недостоверное декларирование соответствия продукции"

Недостоверное декларирование соответствия продукции влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятнадцати тысяч до двадцати пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

Недостоверное декларирование соответствия впервые выпускаемой в обращение продукции, относящейся к виду, типу продукции, в отношении которой предусмотрена обязательная сертификация, либо недостоверное декларирование такой продукции на основании собственных доказательств в случае, если отсутствуют или не могут быть применены документы по стандартизации, в результате применения которых обеспечивается соблюдение требований технических регламентов, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати пяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей.

Вышеуказанные действия, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью

граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати пяти тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от семисот тысяч до одного миллиона рублей.

Статья 14.45 "Нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия"

Реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

Статья 14.46 "Нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия"

Маркировка продукции знаком обращения продукции на рынке, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании, либо маркировка знаком соответствия продукции, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

Эти же действия, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от семисот тысяч до одного миллиона рублей.

Статья 14.46.2 "Непринятие изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) мер по предотвращению причинения вреда при обращении продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов"

Невыполнение изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), которому стало известно о несоответствии выпущенной им в обращение продукции требованиям технических регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции, обязанности по информированию федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных на проведение государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, о несоответствии такой продукции указанным требованиям, влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей.

Невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) обязанности по проведению проверки достоверности полученной информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции либо невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) требования федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных на проведение государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, о представлении в соответствующий орган материалов указанной проверки влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда,

разработанной в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до ста тысяч рублей.

Невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) обязанности по приостановлению производства и реализации продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции, либо отзыву такой продукции в случае, если угроза причинения вреда не может быть устранена путем проведения мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда, разработанной в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

Среди статей, касающихся преступлений в сфере нарушения права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг, в гл. 25 Уголовного кодекса РФ необходимо выделить отдельные.

Статья 235.1 "Незаконное производство лекарственных средств и медицинских изделий"

Производство лекарственных средств или медицинских изделий без специального разрешения (лицензии), если такое разрешение (такая лицензия) обязательно (обязательна), наказывается лишением свободы на срок от трех до пяти лет со штрафом в размере от пятисот тысяч до двух миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от шести месяцев до двух лет или без такового.

При этом те же деяния, совершенные организованной группой либо в крупном размере, наказываются лишением свободы на срок от пяти до восьми лет со штрафом в размере от одного миллиона до трех миллионов рублей либо в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет или без такового.

Статья 236 "Нарушение санитарно-эпидемиологических правил"

Нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее по неосторожности массовое заболевание или отравление людей, наказывается штрафом в размере до восьмидесяти тысяч 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 трехсот шестидесяти часов, либо исправительными работами на срок до одного года, либо ограничением свободы на срок до одного года.

При этом то же деяние, повлекшее по неосторожности смерть человека, наказывается обязательными работами на срок до четырехсот восьмидесяти часов, либо исправительными работами на срок от шести месяцев до двух лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет, либо лишением свободы на тот же срок.

Статья 237 "Соккрытие информации об обстоятельствах, создающих опасность для жизни или здоровья людей"

Соккрытие или искажение информации о событиях, фактах или явлениях, создающих опасность для жизни или здоровья людей либо для окружающей среды, совершенные лицом, обязанным обеспечивать население и органы, уполномоченные на принятие мер по устранению такой опасности, указанной информацией, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового, либо лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

При этом те же деяния, если они совершены лицом, занимающим государственную должность Российской Федерации или государственную должность субъекта Российской Федерации, а равно главой

органа местного самоуправления либо если в результате таких деяний причинен вред здоровью человека или наступили иные тяжкие последствия, наказываются штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового, либо лишением свободы на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

Статья 238 "Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности"

Производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо обязательными работами на срок до трехсот шестидесяти часов, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет, либо лишением свободы на тот же срок.

При этом те же деяния, если они: а) совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой; б) совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет; в) повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека, наказываются штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет, либо лишением свободы на срок до шести лет со штрафом в размере до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до трех лет или без такового.

Вместе с тем те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, наказываются принудительными работами на срок до пяти лет либо лишением свободы на срок до десяти лет.

Статья 238.1 "Обращение фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок"

Производство, сбыт или ввоз на территорию Российской Федерации фальсифицированных лекарственных средств или медицинских изделий, либо сбыт или ввоз на территорию Российской Федерации недоброкачественных лекарственных средств или медицинских изделий, либо незаконное производство, сбыт или ввоз на территорию Российской Федерации в целях сбыта незарегистрированных лекарственных средств или медицинских изделий, либо производство, сбыт или ввоз на территорию Российской Федерации фальсифицированных биологически активных добавок, содержащих не заявленные при государственной регистрации фармацевтические субстанции, совершенные в крупном размере, наказываются принудительными работами на срок от трех до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового либо лишением свободы на срок от трех до пяти лет со штрафом в размере от пятисот тысяч до двух миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от шести месяцев до двух лет или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

При этом те же деяния, если они совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой или повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека, наказываются лишением свободы на срок от пяти до восьми лет со штрафом в размере от одного миллиона до трех миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет или без такового.

Вместе с тем те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, наказываются лишением свободы на срок от восьми до двенадцати лет со штрафом в размере от двух миллионов до пяти миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от двух до пяти лет или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до десяти лет или без такового.

§ 4. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг)

Соответствующие нормы Закона "О защите прав потребителей" и ГК РФ об ответственности контрагентов потребителя устанавливают **гражданско-правовую ответственность**. Однако, как отмечалось, за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг может одновременно возникать **административная или уголовная ответственность** (см. подробно § 1, § 2 настоящей главы).

В целом гражданско-правовую ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг можно подразделить на следующие виды:

а) **ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге);**

б) **имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).**

Гражданско-правовая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг регулируется ст. 12 - 16 Закона "О защите прав потребителей" (см. подробно § 1 данной главы), а также ст. 18 и ст. 29.

Статья 18 предусматривает ответственность контрагентов потребителя за продажу товара ненадлежащего качества, закрепляя следующее.

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен 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 указанным Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных Законом "О защите прав потребителей" сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

2. Требования, указанные в п. 1, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

3. Потребитель вправе также предъявить требования о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) и **полного возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

4. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер **отвечают за недостатки** товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер **отвечают за недостатки** товара, если не докажут, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (см. подробно § 2 гл. 5).

В ст. 29 Закона "О защите прав потребителей" устанавливается ответственность за недостатки выполненной работы:

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать **полного возмещения убытков**, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть

предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

3. Исполнитель **отвечает** за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель **отвечает** за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4. В случаях когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, указанные в п. 1, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

5. При выявлении **существенных недостатков** работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков (см. подробно § 3 гл. 5).

В рассмотренные Федеральные законы "О техническом регулировании" и "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", предусматривающие соответствующие требования к определенным товарам, включены нормы об ответственности. Федеральный закон "**О техническом регулировании**" закрепляет (ст. 36) следующее: за нарушение требований технических регламентов изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ. В случае неисполнения предписаний и решений органа государственного контроля (надзора) изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ. Если в результате несоответствия продукции требованиям технических регламентов, нарушений требований технических регламентов при осуществлении связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации причинен вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений или возникла угроза причинения такого вреда, изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в силу законодательства РФ.

Обязанность возместить вред не может быть ограничена договором или заявлением одной из сторон. Соглашения или заявления об ограничении ответственности ничтожны.

Согласно ст. 55 и 57 Федерального закона **"О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"** за нарушение санитарного законодательства устанавливается дисциплинарная, административная и уголовная ответственность в соответствии с законодательством РФ; в отношении гражданско-правовой ответственности вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица вследствие нарушения санитарного законодательства, подлежит возмещению гражданином или юридическим лицом, причинившими вред, в полном объеме согласно законодательству РФ.

Федеральный закон **"О качестве и безопасности пищевых продуктов"** закрепляет положения об административной, уголовной и гражданско-правовой ответственности:

за нарушение данного Федерального закона юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий либо оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и в сфере общественного питания, несут административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (ст. 27);

должностные лица органов государственного надзора и контроля за ненадлежащее исполнение своих обязанностей, а также за сокрытие фактов, создающих угрозу жизни и здоровью человека, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст. 29).

Административная ответственность контрагентов за нарушение прав потребителя **на надлежащее качество товаров, работ и услуг** устанавливается в соответствующих статьях КоАП РФ, среди которых необходимо выделить следующие статьи.

Статья 14.4 "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований"

Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьей 14.4.2 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от трех тысяч до десяти тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

При этом повторное совершение указанного административного правонарушения влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от семи тысяч до пятнадцати тысяч рублей либо дисквалификацию на срок до одного года; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от пятнадцати тысяч до тридцати тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

Статья 14.4.2 "Нарушение законодательства об обращении лекарственных средств"

Нарушение установленных правил оптовой торговли лекарственными средствами и порядка розничной торговли лекарственными препаратами влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от полутора тысяч до трех тысяч рублей; на должностных лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

Статья 14.7 "Обман потребителей"

Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара

(работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 14.10 и частью 1 статьи 14.33 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от двенадцати тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

Статья 14.8 "Нарушение иных прав потребителей"

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 влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Статья 14.43 "Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов"

Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям, за исключением случаев, предусмотренных статьями 6.31, 9.4, 10.3, 10.6, 10.8, частью 2 статьи 11.21, статьями 14.37, 14.44, 14.46, 14.46.1, 20.4 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

При этом вышеуказанные действия, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на должностных лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц - от трехсот тысяч до шестисот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

Статья 14.45 "Нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия"

Реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

Среди статей, касающихся преступлений в сфере нарушения права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг, в гл. 25 Уголовного кодекса РФ необходимо выделить следующие.

Статья 235.1 "Незаконное производство лекарственных средств и медицинских изделий"

Производство лекарственных средств или медицинских изделий без специального разрешения (лицензии), если такое разрешение (такая лицензия) обязательно (обязательна) наказывается лишением свободы на срок от трех до пяти лет со штрафом в размере от пятисот тысяч до двух миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от шести месяцев до двух лет или без такового.

При этом те же деяния, совершенные организованной группой либо в крупном размере, наказываются лишением свободы на срок от пяти до восьми лет со штрафом в размере от одного миллиона до трех миллионов рублей либо в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет или без такового.

Статья 236 "Нарушение санитарно-эпидемиологических правил"

Нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее по неосторожности массовое заболевание или отравление людей, наказывается штрафом в размере до восьмидесяти тысяч 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 трехсот шестидесяти часов, либо исправительными работами на срок до одного года, либо ограничением свободы на срок до одного года.

При этом то же деяние, повлекшее по неосторожности смерть человека, наказывается обязательными работами на срок до четырехсот восьмидесяти часов, либо исправительными работами на срок от шести месяцев до двух лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет, либо лишением свободы на тот же срок.

Статья 238 "Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности"

Производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо обязательными работами на срок до трехсот шестидесяти часов, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет, либо лишением свободы на тот же срок.

При этом те же деяния, если они совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой или совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет либо повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека, наказываются штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет, либо лишением свободы на срок до шести лет со штрафом в размере до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до трех лет или без такового.

Вместе с тем те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, наказываются принудительными работами на срок до пяти лет либо лишением свободы на срок до десяти лет.

Статья 238.1 "Обращение фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок"

Производство, сбыт или ввоз на территорию Российской Федерации фальсифицированных лекарственных средств или медицинских изделий, либо сбыт или ввоз на территорию Российской Федерации недоброкачественных лекарственных средств или медицинских изделий, либо незаконное производство, сбыт или ввоз на территорию Российской Федерации в целях сбыта незарегистрированных лекарственных средств или медицинских изделий, либо производство, сбыт или ввоз на территорию

Российской Федерации фальсифицированных биологически активных добавок, содержащих не заявленные при государственной регистрации фармацевтические субстанции, совершенные в крупном размере, наказываются принудительными работами на срок от трех до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового либо лишением свободы на срок от трех до пяти лет со штрафом в размере от пятисот тысяч до двух миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от шести месяцев до двух лет или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

При этом те же деяния, если они совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой либо повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека, наказываются лишением свободы на срок от пяти до восьми лет со штрафом в размере от одного миллиона до трех миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет или без такового.

Вместе с тем те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, наказываются лишением свободы на срок от восьми до двенадцати лет со штрафом в размере от двух миллионов до пяти миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от двух до пяти лет или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до десяти лет или без такового.

§ 5. Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы и услуги, реализуется нормами Закона "О защите прав потребителей", в которых устанавливается имущественная ответственность контрагентов за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы и услуги.

Важно отметить, что **право требовать возмещения вреда**, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Исходя из содержания положений действующего законодательства следует выделить следующие **особенности** возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы и услуги:

1. Вред должен быть причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) (п. 1 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" и п. 1 ст. 1095 ГК РФ).

2. Вред подлежит возмещению в полном объеме (п. 1 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей").

3. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за **любым потерпевшим** независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет (п. 2 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" и п. 1 ст. 1095 ГК РФ).

4. Вред может возмещаться продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем) (п. 3 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" и ст. 1096 ГК РФ). При этом исходя из сущности внедоговорной ответственности к таким лицам также можно отнести уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера (п. 1 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей").

5. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), **независимо от их вины** (п. 1 ст. 1095 ГК РФ).

6. Различаются следующие **сроки возмещения вреда**:

а) вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы);

б) независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если:

в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен.

При этом, если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения **в течение десяти лет** со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы). Заметим, что норма ГК РФ (ст. 1097) в отличие от ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" указывает десять лет исключительно со дня производства;

лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге);

товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья.

7. Законодатель предусмотрел **право выбора** за потерпевшим в вопросе, к какому контрагенту **обращаться с требованием возмещения вреда**. В соответствии с п. 3 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем. Пункт 4 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" указывает правило исключительной ответственности изготовителя (исполнителя): изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

8. **К основаниям освобождения от ответственности** изготовителя, продавца и исполнителя относится вред, причиненный вследствие:

непреодолимой силы, причем если изготовитель, продавец и исполнитель докажут это;

нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) при условии, если изготовитель, продавец и исполнитель докажут это.

9. **Способы возмещения вреда**, причиненного имуществу потерпевшего, а также его жизни, здоровью, определяются по общему правилу в ст. 1082 и гл. 59 ГК РФ:

а) удовлетворяя требование о возмещении вреда, суд, в соответствии с обстоятельствами дела, обязывает лицо, ответственное за причинение вреда, возместить вред **в натуре** (предоставить вещь того же рода и качества, исправить поврежденную вещь и т.п.) или возместить причиненные **убытки**;

б) при причинении гражданину **увечья** или ином **повреждении его здоровья** возмещению подлежит утраченный потерпевшим **заработок (доход)**, который он имел либо определенно мог иметь, а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе **расходы** на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение. При определении утраченного заработка (дохода) пенсия по инвалидности, назначенная потерпевшему в связи с увечьем или иным повреждением здоровья, а равно другие пенсии, пособия и иные подобные выплаты, назначенные как до, так и после причинения вреда здоровью, не принимаются во внимание и не влекут уменьшения размера возмещения вреда (не засчитываются в счет возмещения вреда). В счет возмещения вреда не засчитывается также заработок (доход), получаемый

потерпевшим после повреждения здоровья;

в) **размер подлежащего возмещению** утраченного потерпевшим заработка (дохода) определяется в процентах к его среднему месячному заработку (доходу) до увечья или иного повреждения здоровья либо до утраты им трудоспособности, соответствующих степени утраты потерпевшим профессиональной трудоспособности, а при отсутствии профессиональной трудоспособности - степени утраты общей трудоспособности.

Здесь необходимо также охарактеризовать определение **состава утраченного заработка**. В состав утраченного заработка (дохода) потерпевшего включаются все виды оплаты его труда по трудовым и гражданско-правовым договорам как по месту основной работы, так и по совместительству, облагаемые подоходным налогом. Не учитываются выплаты единовременного характера, в частности компенсация за неиспользованный отпуск и выходное пособие при увольнении. За период временной нетрудоспособности или отпуска по беременности и родам учитывается выплаченное пособие. Доходы от предпринимательской деятельности, а также авторский гонорар включаются в состав утраченного заработка, при этом доходы от предпринимательской деятельности включаются на основании данных налоговой инспекции.

Все виды заработка (дохода) учитываются в суммах, начисленных до удержания налогов.

Среднемесячный заработок (доход) потерпевшего **подсчитывается** путем деления общей суммы его заработка (дохода) за двенадцать месяцев работы, предшествовавших повреждению здоровья, на двенадцать. В случае когда потерпевший ко времени причинения вреда работал менее двенадцати месяцев, среднемесячный заработок (доход) подсчитывается путем деления общей суммы заработка (дохода) за фактически проработанное число месяцев, предшествовавших повреждению здоровья, на число этих месяцев. Не полностью проработанные потерпевшим месяцы по его желанию заменяются предшествующими полностью проработанными месяцами либо исключаются из подсчета при невозможности их замены;

г) лицам, имеющим право на возмещение вреда в связи со **смертью кормильца** (ст. 1088 ГК РФ), вред возмещается в размере той доли заработка (дохода) умершего, рассмотренного выше, которую они получали или имели право получать на свое содержание при его жизни. При определении возмещения вреда этим лицам в состав доходов умершего наряду с заработком (доходом) включаются получаемые им при жизни пенсия, пожизненное содержание и другие подобные выплаты.

10. Следует также остановиться на правовой конструкции **"исковая давность"**. Исковая давность не распространяется на требования о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина, однако требования, предъявленные по истечении трех лет с момента возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за три года, предшествовавшие предъявлению иска (ст. 208 ГК РФ). Общий срок исковой давности, равный трем годам, применяется в случае предъявления требования о возмещении вреда, причиненного имуществу.

Практические задания по теме 7

Контрольные вопросы:

1. Дайте общую характеристику юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) за вред, причиненный потребителю.
2. Какие виды юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) вы знаете?
3. Какие нормативные акты определяют гражданско-правовую и иные отраслевые виды юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей)?
4. Охарактеризуйте формы ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей).
5. Какие обстоятельства освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за причиненный потребителю вред?

6. В чем выражается правовая природа возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя?

7. В чем заключаются особенности компенсации потребителю морального вреда?

8. Раскройте понятие права потребителя на возмещение вреда.

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель) несет:

- а) всегда уголовную ответственность;
- б) дисциплинарную и уголовную ответственность;
- в) административную, уголовную и гражданскую ответственность.

2. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению:

- а) в полном объеме;
- б) в части, если причины вреда устранить невозможно в полном объеме;
- в) подлежит возмещению, если только он стоял в договорных отношениях с продавцом.

3. Под убытками понимаются:

- а) налоги и сборы, взимаемые с физических и юридических лиц;
- б) расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено;

в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения.

4. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

- а) только в части, не покрытой неустойкой;
- б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;
- в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

5. Моральный вред - это:

- а) физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав;
- б) неполученный доход, который лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено;
- в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства.

6. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав:

- а) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и

причитающейся ему пени;

б) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков;

в) осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

7. В соответствии с Законом "О защите прав потребителей" продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если:

а) он докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

б) потребитель докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

в) прокурор докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

8. Потребитель имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги):

а) в любых случаях, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет;

б) только если потребитель состоял с продавцом (исполнителем) в договорных отношениях;

в) потребитель не имеет права требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Глава 8. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ И СУДЕБНОЙ ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

§ 1. Понятие и виды публичной защиты прав потребителей

Основы публичной защиты прав потребителей закреплены в гл. IV Закона "О защите прав потребителей". Для определения сущности категории "публичная защита прав потребителей" следует вначале пояснить, что в юридической литературе данную категорию выделяют как "публичная охрана прав потребителей". Так, по мнению М.Ю. Челышева, в юридической науке о защите прав говорят лишь тогда, когда права уже нарушены. Охрана же - это более широкое понятие. Она включает и защиту прав, и комплекс мер, направленных на нормальное осуществление права, недопущение его нарушения. В Законе "О защите прав потребителей" и других актах речь как раз и идет и о нормальной реализации прав потребителей (в отсутствие правонарушения), и о правовых последствиях нарушения этих прав <103>. Однако законодатель применил формулировку "защита прав потребителей".

<103> См.: Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Указ. соч.

Публичная защита прав потребителей представляет собой правовую защиту закрепленных в законодательстве о защите прав потребителей прав неопределенного круга потребителей, т.е. всех лиц, на которых распространяются положения законодательства о защите прав потребителей. Публичная защита подразделяется на два самостоятельных вида:

а) государственная защита прав потребителей;

б) общественная защита прав потребителей.

В рамках **государственной защиты** выделяются два направления: во-первых, правовая регламентация отношений с участием потребителя, т.е. разработка и принятие определенных нормативных правовых актов, во-вторых, осуществление соответствующих функций в сфере защиты прав потребителей органами публичной власти, например техническое регулирование, надзор в области защиты прав потребителей и т.д.

Государственная защита прав потребителей предусматривается на различных уровнях.

Федеральный уровень. Согласно п. 1 ст. 40 Закона "О защите прав потребителей" федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее - орган государственного надзора) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Порядок и особенности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей закреплены в Постановлении Правительства РФ от 02.05.2012 N 412 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей" <104>.

<104> СЗ РФ. 2012. N 19. Ст. 2435.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя следующие направления:

1) организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

2) организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4) систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

6) ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, государственных докладов о

защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

4) выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

7) обращаться 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 (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При этом предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами

исполнительной власти в сфере технического регулирования осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Статья 46 Закона "О защите прав потребителей" также закрепляет то, что уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

Важно знать, что федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей является **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека**.

Руководство деятельностью Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет Правительство Российской Федерации.

Названная Федеральная служба руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, а также Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 30 июня 2004 г. N 322 <105> и имеет следующие полномочия:

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:

федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства;

федеральный государственный надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

федеральный государственный надзор за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством Российской Федерации видов товаров;

санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации;

федеральный государственный надзор за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при осуществлении закупок указанной продукции для государственных нужд, а также при поставке (закладке) муки в государственный резерв, ее хранении в составе государственного

резерва и транспортировке;

федеральный государственный надзор за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при ввозе (вывозе) указанной продукции на территорию Российской Федерации;

государственный контроль за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, нанесении такой информации на его этикетку, а также правил включения (нанесения) указанной информации;

государственный надзор за соответствием информационной продукции, реализуемой потребителям, требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в части указания в сопроводительных документах на информационную продукцию сведений, полученных в результате классификации информационной продукции, а также в части размещения на такой продукции в соответствии с указанными сведениями знака информационной продукции;

2) осуществляет в соответствии с законодательством Российской Федерации лицензирование отдельных видов деятельности, отнесенных к ее компетенции;

3) осуществляет прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг по перечню, утвержденному Правительством Российской Федерации, за исключением уведомлений, представляемых юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством;

4) устанавливает критерии существенного ухудшения качества питьевой воды, горячей воды;

5) устанавливает перечень показателей, по которым осуществляется производственный контроль качества питьевой воды, горячей воды, и требования к установлению частоты отбора проб воды;

6) 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;

лиц, пострадавших от радиационного воздействия и подвергшихся радиационному облучению в результате чернойбыльской и других радиационных катастроф и инцидентов;

товары в случае, если они включены в раздел II Единого перечня товаров, подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю) на таможенной границе и таможенной территории Таможенного союза, а также в случаях, предусмотренных техническими регламентами Таможенного союза;

7) устанавливает причины и выявляет условия возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

8) информирует органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и население о санитарно-эпидемиологической обстановке и о принимаемых мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

9) готовит предложения о введении и об отмене на территории Российской Федерации, субъектов Российской Федерации ограничительных мероприятий (карантина) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

10) организует в установленном порядке ведение социально-гигиенического мониторинга; осуществляет мониторинг воздействия на человека и окружающую среду генно-инженерно-модифицированных организмов и продукции, полученной с применением таких организмов или содержащей такие организмы, и контроль за выпуском таких организмов в окружающую среду - в пределах своей компетенции;

11) организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации;

12) осуществляет разработку и утверждение государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также разработку обязательных требований в сфере защиты прав потребителей;

13) вносит в Правительство Российской Федерации проекты федеральных законов, нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации и другие документы, по которым требуется решение Правительства Российской Федерации, по вопросам, относящимся к ее сфере деятельности;

14) устанавливает порядок проведения санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний, токсикологических, гигиенических и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований, а также выдачи по их результатам санитарно-эпидемиологических заключений;

15) осуществляет в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и в области защиты прав потребителей, а также технических регламентов;

16) осуществляет функции главного распорядителя и получателя средств федерального бюджета в части средств, предусмотренных на содержание Службы и реализацию возложенных на нее функций;

17) обеспечивает в пределах своей компетенции защиту сведений, составляющих государственную тайну;

18) организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством Российской Федерации срок;

19) организует дополнительное профессиональное образование работников своего центрального аппарата, его территориальных органов и подведомственных организаций;

20) осуществляет в соответствии с законодательством Российской Федерации работу по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в процессе деятельности;

21) взаимодействует в установленном порядке с органами государственной власти иностранных государств и международными организациями в установленной сфере деятельности;

22) осуществляет в соответствии с законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд закупки товаров, работ, услуг в установленной сфере деятельности;

23) осуществляет иные функции в установленной сфере деятельности, если такие функции предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации;

Федерации или Правительства Российской Федерации.

<105> СЗ РФ. 2004. N 28. Ст. 2899.

Вместе с тем Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет следующие права:

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 ее компетенции;

3) запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к ее компетенции 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 своих территориальных органов 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;

9) учреждать в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, ведомственный знак отличия, дающий право на присвоение звания "Ветеран труда", и иные ведомственные награды и награждать ими работников центрального аппарата Службы, ее территориальных органов и подведомственных организаций, а также других лиц, осуществляющих деятельность в установленной сфере, утверждать положения об этих знаке и наградах, а также их описания.

Следует знать, что согласно ст. 41 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

Необходимо отметить, что 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 Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

При этом порядок осуществления государственных функций Федеральной службой по надзору в

сфере защиты прав потребителей и благополучия человека установлен в ряде административных регламентов, в частности Приказ Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764 "Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок 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" <106>; Приказ Роспотребнадзора от 18.06.2014 N 489 "Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по осуществлению лицензионного контроля деятельности в области использования возбудителей инфекционных заболеваний человека и животных (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется в медицинских целях) и генно-инженерно-модифицированных организмов III и IV степеней потенциальной опасности, осуществляемой в замкнутых системах" <107> и другие.

<106> Российская газета. N 215. 2012.

<107> Российская газета. N 223. 2014.

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 Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Уровень субъекта РФ. Согласно ст. 42.1 Закона "О защите прав потребителей" высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта РФ осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

При этом ст. 42.2 Закона "О защите прав потребителей" указывает на то, что полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" <108>.

<108> СЗ РФ. 1999. N 42. Ст. 5005.

Муниципальный уровень. В соответствии со ст. 44 Закона "О защите прав потребителей" в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- 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).

Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Второй вид публичной защиты прав потребителей - **общественная защита** - закреплен в ст. 45 Закона "О защите прав потребителей". Пункт 1 ст. 45 гласит, 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 РФ. Данное положение основано на конституционном праве граждан на объединение (ст. 30). В частности, согласно ст. 3 Федерального закона от 21.07.2014 N 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации" <109> граждане Российской Федерации вправе участвовать в осуществлении общественного контроля как лично, так и в составе общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций. Участие гражданина в осуществлении общественного контроля является добровольным. Никто не вправе оказывать воздействие на гражданина с целью принудить его к участию или неучастию в осуществлении общественного контроля, а также препятствовать реализации его права на участие в осуществлении общественного контроля.

<109> СЗ РФ. 2014. N 30 (часть I). Ст. 4213.

При этом особенности осуществления общественного контроля профессиональными союзами и общественными объединениями потребителей могут устанавливаться соответствующими федеральными законами.

Таким образом, **общественная защита прав потребителей осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), которые для осуществления своих уставных целей согласно законодательству вправе:**

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;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

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;

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;

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;

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;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

§ 2. Порядок судебной защиты прав потребителей

Закрепление нормы в Законе "О защите прав потребителей" о судебной защите прав потребителей основано прежде всего на конституционном положении о том, что каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. В п. 1 ст. 17 Закона "О защите прав потребителей" установлено, что защита прав потребителей осуществляется судом. Под судом здесь следует понимать, во-первых, любой суд из системы общей юрисдикции, во-вторых, институт мировых судей.

Глава 3 ГПК РФ определяет родовую подсудность между судами. В соответствии со п. 1 ст. 22 ГПК РФ установлено, что **суды общей юрисдикции** рассматривают и разрешают иски с участием граждан, организаций, органов государственной власти, органов местного самоуправления о защите нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов по спорам, возникающим из гражданских, семейных, трудовых, жилищных, земельных, экологических и иных правоотношений, а также дела с участием иностранных граждан, лиц без гражданства, иностранных организаций, организаций с иностранными инвестициями, международных организаций. Согласно п. 1 ст. 23 ГПК РФ мировой судья рассматривает дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей.

Однако в соответствии со ст. 3 ГПК РФ по соглашению сторон подведомственный суду спор, возникающий из гражданских правоотношений, до принятия судом первой инстанции судебного постановления, которым заканчивается рассмотрение гражданского дела по существу, может быть передан сторонами на рассмотрение **третейского суда**, если иное не установлено федеральным законом <110>.

<110> Федеральный закон от 29.12.2015 N 382-ФЗ "Об арбитраже (третейском разбирательстве) в Российской Федерации" // СЗ РФ. 2016. N 1 (часть I). Ст. 2.

Защита прав потребителей в **судах общей юрисдикции** предусматривается по правилам гражданского судопроизводства. Следовательно, в осуществлении процессуального порядка судебной защиты прав потребителей необходимо руководствоваться общими правилами, закрепленными в ГПК РФ.

Защита прав потребителей осуществляется посредством рассмотрения дела в порядке искового судопроизводства. В этой связи можно выделить следующие **общие** процессуальные правила искового судопроизводства.

1. В соответствии со ст. 17 Закона "О защите прав потребителей" иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;

жительства или пребывания истца;

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.

Таким образом, в Законе "О защите прав потребителей" установлена **альтернативная подсудность**. Однако следует отметить особенности, имеющие значение в вопросе определения потребителем подсудности:

а) допускается возможность для сторон по соглашению между собой изменить территориальную подсудность для данного дела до принятия его судом к своему производству (ст. 32 ГПК РФ);

б) в отношении исков к перевозчикам, вытекающих из договоров перевозки, закреплена исключительная подсудность. Данные иски предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия (ст. 30 ГПК РФ);

в) предусматривается, что иск к нескольким ответчикам, проживающим или находящимся в разных местах, предъявляется в суд по месту жительства или месту нахождения одного из ответчиков по выбору истца (ст. 31 ГПК РФ).

В соответствии со ст. 54 ГК РФ **место нахождения юридического лица** определяется местом его государственной регистрации на территории Российской Федерации путем указания наименования населенного пункта (муниципального образования). Государственная регистрация юридического лица осуществляется по месту нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа - иного органа или лица, уполномоченных выступать от имени юридического лица в силу закона, иного правового акта или учредительного документа, если иное не установлено законом о государственной регистрации юридических лиц.

Место жительства индивидуального предпринимателя, а также **гражданина**, т.е. истца, ст. 20 ГК РФ определяет как место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает.

Согласно ст. 2 Закона РФ от 25 июня 1993 г. "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации" <111> под **местом пребывания** гражданина понимаются гостиница, санаторий, дом отдыха, пансионат, кемпинг, туристская база, больница, другое подобное учреждение, а также жилое помещение, не являющееся местом жительства гражданина, в котором он проживает временно; под **местом жительства** понимаются жилой дом, квартира, комната, жилое помещение специализированного жилищного фонда либо иное жилое помещение, в которых гражданин постоянно или преимущественно проживает в качестве собственника, по договору найма (поднайма), договору найма специализированного жилого помещения либо на иных основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и в которых он зарегистрирован по месту жительства. Местом жительства гражданина, относящегося к коренному малочисленному народу Российской Федерации, ведущего кочевой и (или) полукочевой образ жизни и не имеющего места, где он постоянно или преимущественно проживает, в соответствии с вышеуказанным законом может быть признано одно из поселений, находящихся в муниципальном районе, в границах которого проходят маршруты кочевий данного гражданина.

<111> Российская газета. N 152. 1993.

Согласно ст. 444 ГК РФ в случае, когда в договоре не указано **место его заключения**, договор признается заключенным в месте жительства гражданина или месте нахождения юридического лица, направившего оферту.

2. Исковое заявление подается в суд в письменной форме. Согласно ст. 131 ГПК РФ в исковом заявлении должны быть указаны:

наименование суда, в который подается заявление;

наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

перечень прилагаемых к заявлению документов.

Кроме того, к исковому заявлению могут прилагаться: его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц; документ, подтверждающий уплату государственной пошлины; доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца; документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют; доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором; расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца. Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд. Исковое заявление, подаваемое посредством заполнения формы, размещенной на официальном сайте суда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащее ходатайство об обеспечении иска, подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. 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.

Однако согласно ст. 134 ГПК РФ судья отказывает в принятии искового заявления в случае, если:

а) заявление не подлежит рассмотрению и разрешению в порядке гражданского судопроизводства, поскольку заявление рассматривается и разрешается в ином судебном порядке; заявление предъявлено в защиту прав, свобод или законных интересов другого лица государственным органом, органом местного самоуправления, организацией или гражданином, которым ГПК РФ или другими федеральными законами не предоставлено такое право; в заявлении, поданном от своего имени, оспариваются акты, которые не затрагивают права, свободы или законные интересы заявителя;

б) имеется вступившее в законную силу решение суда по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям или определение суда о прекращении производства по делу в связи с принятием отказа истца от иска или утверждением мирового соглашения сторон;

в) имеется ставшее обязательным для сторон и принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение третейского суда, за исключением случаев, если суд

отказал в выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда.

Об отказе в принятии искового заявления судья выносит мотивированное определение, которое должно быть в течение пяти дней со дня поступления заявления в суд вручено или направлено заявителю вместе с заявлением и всеми приложенными к нему документами.

Отказ в принятии искового заявления препятствует повторному обращению заявителя в суд с иском к тому же ответчику, о том же предмете и по тем же основаниям. На определение судьи об отказе в принятии заявления может быть подана частная жалоба.

4. Согласно ст. 147 ГПК РФ 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. Статья 148 ГПК РФ определила следующие задачи подготовки дела к судебному разбирательству:

уточнение фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного разрешения дела;

определение закона, которым следует руководствоваться при разрешении дела, и установление правоотношений сторон;

разрешение вопроса о составе лиц, участвующих в деле, и других участников процесса;

представление необходимых доказательств сторонами, другими лицами, участвующими в деле;

примирение сторон.

5. Гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству.

Разбирательство гражданского дела происходит в судебном заседании с обязательным извещением лиц, участвующих в деле, о времени и месте заседания по правилам гл. 15 ГПК РФ. Следует отметить, что в процессе разбирательства особое значение имеет момент доказывания. Согласно ст. 56 ГПК РФ 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.

При этом следует иметь в виду, что суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств, и никакие доказательства не имеют для него заранее установленной силы (ст. 67 ГПК РФ).

При возникновении в процессе рассмотрения дела вопросов, требующих специальных знаний в различных областях науки, техники и т.д., суд назначает экспертизу, проведение которой может быть поручено судебно-экспертному учреждению, конкретному эксперту или нескольким экспертам (ст. 79 ГПК РФ).

Каждая из сторон и другие лица, участвующие в деле, вправе представить суду вопросы, подлежащие разрешению при проведении экспертизы. Окончательный круг вопросов, по которым требуется заключение эксперта, определяется судом. Отклонение предложенных вопросов суд обязан мотивировать.

Стороны, другие лица, участвующие в деле, имеют право просить суд назначить проведение экспертизы в конкретном судебно-экспертном учреждении или поручить ее конкретному эксперту; заявлять отвод эксперту; формулировать вопросы для эксперта; знакомиться с определением суда о

назначении экспертизы и со сформулированными в нем вопросами; знакомиться с заключением эксперта; ходатайствовать перед судом о назначении повторной, дополнительной, комплексной или комиссионной экспертизы.

Необходимо знать, что о назначении экспертизы суд выносит определение в порядке, установленном ст. 80 ГПК РФ. В таком определении суд указывает наименование суда; дату назначения экспертизы; наименования сторон по рассматриваемому делу; наименование экспертизы; факты, для подтверждения или опровержения которых назначается экспертиза; вопросы, поставленные перед экспертом; фамилию, имя и отчество эксперта либо наименование экспертного учреждения, которому поручается проведение экспертизы; представленные эксперту материалы и документы для сравнительного исследования; особые условия обращения с ними при исследовании, если они необходимы; наименование стороны, которая производит оплату экспертизы.

Кроме того, в определении суда также указывается, что за дачу заведомо ложного заключения эксперт предупреждается судом или руководителем судебно-экспертного учреждения, если экспертиза проводится специалистом этого учреждения, об ответственности, предусмотренной Уголовным кодексом РФ.

6. Граждане вправе вести свои дела в суде лично или через представителей. Личное участие в деле гражданина не лишает его права иметь по этому делу представителя. Им в суде может быть дееспособное лицо, имеющее надлежащим образом оформленные полномочия на ведение дела, за исключением лиц, указанных в ст. 51 ГПК РФ. Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом. Согласно ст. 54 ГПК РФ представитель вправе совершать от имени представляемого все процессуальные действия. Однако право представителя на подписание искового заявления, предъявление его в суд, передачу спора на рассмотрение третьей инстанции, предъявление встречного иска, полный или частичный отказ от исковых требований, уменьшение их размера, признание иска, изменение предмета или основания иска, заключение мирового соглашения, передачу полномочий другому лицу (передоверие), обжалование судебного постановления, предъявление исполнительного документа к взысканию, получение присужденного имущества или денег должно быть специально оговорено в доверенности, выданной представляемым лицом.

7. Решение суда принимается немедленно после разбирательства дела. Составление мотивированного решения суда может быть отложено на срок не более чем пять дней со дня окончания разбирательства дела, но резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела. Объявленная резолютивная часть решения суда должна быть подписана всеми судьями и приобщена к делу.

8. Решения суда первой инстанции, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы в апелляционном порядке в соответствии с правилами, предусмотренными гл. 39 ГПК РФ. Право апелляционного обжалования решения суда принадлежит сторонам и другим лицам, участвующим в деле.

С учетом всего сказанного выше следует выделить некоторые процессуальные **особенности** порядка судебной защиты прав потребителей:

1) одну из ее **особенностей** отражает положение, закрепленное в ст. 46 Закона "О защите прав потребителей". Речь идет о том, что орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления

гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

В соответствии со ст. 45 и 46 ГПК РФ, ст. 44, 45 и 46 Закона "О защите прав потребителей" суду общей юрисдикции подведомственны дела по искам прокуроров, уполномоченных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), имеющих статус юридического лица, к изготовителю (продавцу, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), поданным в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

Отметим, что в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей указанными лицами могут быть заявлены лишь требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (ст. 1065 ГК РФ, ст. 46 Закона).

При этом заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), имеющих статус юридического лица, о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом с соблюдением общих правил подсудности, предусмотренных ст. 28 ГПК РФ, - по месту нахождения ответчика. Заявления указанных лиц, поданные в защиту конкретного потребителя или группы потребителей, предъявляются в суд по правилам об альтернативной подсудности (ч. 7 ст. 29 ГПК РФ, п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей);

2) **особенностью** судебной защиты прав потребителей является то, что согласно ст. 17 Закона "О защите прав потребителей" потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. Отметим, что к иным истцам относятся следующие субъекты: прокурор; федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, и его территориальные органы, а также иные органы в случаях, установленных законом; органы местного самоуправления; общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица;

3) в случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги);

4) уполномоченные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица, в целях осуществления своей уставной деятельности вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе (жалобах), поданной (поданных) в письменной форме;

5) в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона "О защите прав потребителей" исковые заявления по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала или представительства) или по месту жительства ответчика, являющегося индивидуальным

предпринимателем. Суды не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, так как в силу ч. 7, 10 ст. 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Исключение составляют иски, вытекающие из перевозки груза (ст. 797 ГК РФ), а также иски в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (п. 1 и 2 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации), предъявляемые в суд согласно ч. 3 ст. 30 ГПК РФ по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Суд не вправе возвратить исковое заявление, содержащее требование к перевозчику (за исключением лиц, осуществляющих судоходство на внутренних водных путях) пассажира и (или) багажа, которое подано по правилам подсудности, установленным для исков о защите прав потребителей, в том числе и в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта;

6) до подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи"), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации). Несоблюдение данного правила является основанием для возвращения искового заявления со ссылкой на п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ;

7) дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду (ст. 23, 24 ГПК РФ);

8) в случае, если исковое заявление подано в суд потребителем согласно условию заключенного сторонами соглашения о подсудности, судья не вправе возвратить такое исковое заявление со ссылкой на п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ. Судья не вправе, ссылаясь на ст. 32, п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, возвратить исковое заявление потребителя, оспаривающего условие договора о территориальной подсудности спора, так как в силу ч. 7, 10 ст. 29 ГПК РФ и п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу;

9) уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей, и органы местного самоуправления до принятия судом решения по делу могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, а также привлекаются к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (ст. 34, 47 ГПК РФ). В данном случае привлечение указанных органов в процесс в качестве третьих лиц не допускается.

Заключение указанных органов (ст. 35, 47 ГПК РФ) может быть дано как в устной, так и в письменной форме. Такое заключение доказательством по делу не является, однако в мотивировочной части решения суд высказывает суждение по этому заключению;

10) при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 5 ст. 23.1, п. 6 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, ст. 1098 ГК РФ).

Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18, п. 5 и 6 ст. 19, п. 4, 5 и 6 ст. 29 Закона).

Контрольные вопросы:

1. Определите понятие защиты прав неопределенного круга потребителей.
2. Раскройте понятие и содержание публичной защиты прав потребителей.
3. Какой орган осуществляют федеральный государственный надзор в сфере соблюдения санитарного законодательства?
4. Охарактеризуйте полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
5. Какова особенность защиты прав потребителей общественными объединениями?
6. Рассматривают ли иски потребителей мировые судья?
7. Сформулируйте гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции.
8. Определите понятие, порядок предъявления и юридическое значение исков в защиту неопределенного круга потребителей.
9. В чем выражается особенность освобождения потребителей от уплаты государственной пошлины?
10. Какие требования предъявляются к форме и содержанию искового заявления потребителя?

Выберите правильный ответ на каждый из приведенных ниже тестов:

1. Общественные объединения потребителей для осуществления своих уставных целей вправе:
 - а) проводить государственную экспертизу качества, безопасности товаров;
 - б) направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;
 - в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей.
2. Какой из следующих органов осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей:
 - а) федеральная антимонопольная служба;
 - б) орган местного самоуправления;
 - в) орган социальной защиты;
 - г) федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
3. Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам), органам местного самоуправления:
 - а) всех понесенных по делу судебных издержек;

б) всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в) части понесенных по делу судебных издержек.

4. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

а) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав;

б) обращаться в суды в защиту прав потребителей;

в) выступать в роли третейского суда;

г) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.

5. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены истцом в суд по месту:

а) жительства истца;

б) нахождения ответчика;

в) причинения вреда;

г) жительства истца, нахождения ответчика, причинения вреда.

6. Задача суда по защите прав потребителей:

а) прекратить нарушение в целом;

б) рассмотреть конкретный конфликт и помочь конкретному человеку;

в) установить виновных лиц.

7. На каком лице лежит обязанность по доказыванию в процессе защиты прав потребителей:

а) каждый участник процесса доказывает то, на что он ссылается;

б) на истце, так как он заинтересован в положительном для него исходе дела;

в) на ответчике, так как ему необходимо опровергнуть заявление истца.

8. Альтернативная подсудность истца не предусматривается по спорам:

а) вытекающим из договоров перевозки грузов;

б) вытекающим из нарушений прав потребителей при заключении и исполнении гражданского правового договора;

в) о возмещении вреда, причиненного увечьем либо иным повреждением здоровья.

9. В соответствии с Законом "О защите прав потребителей" от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:

а) в случае выигрыша спора;

б) по любым искам, связанным с нарушением их прав;

в) которым был причинен имущественный ущерб;

г) которым был причинен ущерб жизни и здоровью.

10. Решение по иску о защите прав потребителей вступает в силу:

а) в течение 10 дней с момента вынесения решения в окончательной форме;

б) в течение 10 дней с момента получения истцом копии решения;

в) немедленно.

11. Суд выносит решение по искам потребителей исходя из цен:

а) действующих на момент вынесения решения;

б) которые действовали в момент подачи иска;

в) по указанию сторон.

12. Заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом с соблюдением общих правил подсудности:

а) по месту нахождения ответчика;

б) по месту нахождения истца;

в) по месту нахождения уполномоченного органа.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ КУРСА

1. Понятие и особенности законодательства о защите прав потребителей.

2. Структура законодательства о защите прав потребителей.

3. Соотношение Закона РФ "О защите прав потребителей" и других актов, регулирующих отношения с участием потребителей.

4. Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.

5. Правовая категория "потребитель" в законодательстве о защите прав потребителей.

6. Правовые категории "продавец", "изготовитель", "исполнитель" в законодательстве о защите прав потребителей.

7. Особенности гражданско-правового договора в сфере защиты прав потребителей.

8. Содержание права потребителя на просвещение.

9. Понятие потребительской информации. Три категории потребительской информации.

10. Нормативные требования к потребительской информации.

11. Понятие и содержание права потребителя на информацию.

12. Правовое регулирование рекламы как способа доведения информации до потребителей.

13. Правовые последствия нарушения права потребителя на информацию.

14. Понятие безопасности товаров (работ, услуг).
15. Правовые средства обеспечения безопасности и качества товаров (работ, услуг).
16. Понятие и содержание права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
17. Правовые последствия нарушения права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
18. Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг, виды недостатков.
19. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг.
20. Понятие и содержание права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
21. Правовые последствия нарушения права потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг.
22. Техническое регулирование как правовое средство обеспечения прав потребителя на качество и на безопасность.
23. Понятие и значение срока годности.
24. Понятие и значение срока службы.
25. Понятие и значение гарантийного срока.
26. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.
27. Право потребителя на свободный выбор товаров, работ и услуг.
28. Правовые последствия нарушения прав потребителей.
29. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.
30. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
31. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя.
32. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
33. Договорная ответственность в сфере защиты прав потребителей.
34. Состав гражданского правонарушения в сфере защиты прав потребителей.
35. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Компенсация потребителю морального вреда.
36. Понятие и содержание права потребителя на возмещение вреда.
37. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.
38. Порядок удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.
39. Порядок замены товара ненадлежащего качества.
40. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.

41. Сроки предъявления потребителем требований по поводу недостатков проданного товара. Сроки удовлетворения требований потребителя при продаже товаров с недостатками.

42. Правовые последствия нарушения сроков удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.

43. Порядок обмена товаров надлежащего качества.

44. Правовые последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

45. Неустойка за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги).

46. Правовые последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).

47. Сроки и порядок предъявления потребителем требований по поводу недостатков работы (услуги).

48. Сроки устранения исполнителем недостатков в выполненной работе (услуге).

49. Особенности выполнения работы из материала (с вещью) потребителя.

50. Порядок оплаты потребителем выполненной работы (услуги).

51. Порядок и формы оплаты при продаже товаров (работ и услуг).

52. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).

53. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям.

54. Понятие и направления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

55. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

56. Защита прав потребителей общественными объединениями потребителей.

57. Особенности судебной защиты прав потребителей.

58. Порядок предъявления иска потребителем в суд.

59. Иски в защиту неопределенного круга потребителей: понятие, порядок предъявления и юридическое значение.

60. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО КУРСУ "ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

Абонент - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

Автостоянка - здание, сооружение (часть здания, сооружения) или специальная открытая площадка, предназначенные для хранения автотранспортных средств.

Антропогенный объект - объект, созданный человеком для обеспечения его социальных потребностей и не обладающий свойствами природных объектов.

Безопасность лекарственных средств - характеристика лекарственных средств, основанная на сравнительном анализе их эффективности и оценки риска причинения вреда здоровью.

Безопасность пищевых продуктов - состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Безопасность продукции и связанных с ней процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации - состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Безопасные условия для человека - состояние среды обитания, при котором отсутствует опасность вредного воздействия ее факторов на человека.

Ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры - обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного связанного с распространением вредных организмов ущерба.

Внедоговорная ответственность - ответственность, возникшая в связи с совершением одним лицом, т.е. правонарушителем противоправных действий, которые причинили соответствующий вред другому лицу, т.е. потерпевшему, при условии, что правонарушитель и потерпевший не состоят в договорных отношениях.

Внутризоновое телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации.

Возмездный договор - договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей.

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя.

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Государственная защита прав потребителей - самостоятельный вид публичной защиты прав потребителей, в котором выделяются два направления: во-первых, правовая регламентация отношений с участием потребителя, т.е. разработка и принятие определенных нормативных правовых актов, во-вторых, осуществление соответствующих функций в сфере защиты прав потребителей органами публичной власти, например техническое регулирование, надзор за соблюдением законодательства и т.д.

Декларирование соответствия - форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

Декларация о соответствии - документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Дистанционный способ продажи товаров - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Договор - соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Договор бытового подряда - договор, по которому подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу.

Договор возмездного оказания услуг - договор, по которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Договор присоединения - договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Договор розничной купли-продажи - договор, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Договорная ответственность - ответственность, которая возникает в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением сторонами договора установленных в нем договорных обязательств.

Задаток - денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся с нее по договору платежей другой стороне, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения.

Заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Законодательство о защите прав потребителей - совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которой устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав.

Заявитель - физическое или юридическое лицо, которое для подтверждения соответствия принимает декларацию о соответствии или обращается за получением сертификата соответствия, получает сертификат соответствия.

Знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Знак соответствия - обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе

потребителей, о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации.

Идентификация продукции - установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Импортёр - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Индивидуальный предприниматель - гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя.

Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Качество лекарственных средств - соответствие лекарственного средства требованиям фармакопейной статьи либо в случае ее отсутствия нормативной документации или нормативного документа.

Качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Качество товаров, работ, услуг - совокупность закрепленных в законодательстве, в документах, принятых в соответствии с законодательством (например, это документы, названные в законодательстве о техническом регулировании), установленных в договоре, сформировавшихся обычных требований к товару (работе, услуге). В отличие от иных аналогичных требований, посредством таких требований фиксируются те или иные существенные свойства товара (работы, услуги), их исполнение делает товар (работу, услугу) полезным для потребителя, способным быть использованным по установленному целевому назначению.

Качество пищевых продуктов - совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования.

Комиссионер - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, принимающие товары на комиссию и реализующие эти товары по договору розничной купли-продажи.

Комитент - гражданин, сдающий товар на комиссию с целью продажи товара комиссионером за вознаграждение.

Коммунальные услуги - осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений). К коммунальной услуге относится услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Компоненты природной среды - земля, недра, почвы, поверхностные и подземные воды, атмосферный воздух, растительный, животный мир и иные организмы, а также озоновый слой атмосферы и околоземное космическое пространство, обеспечивающие в совокупности благоприятные условия для существования жизни на Земле.

Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов - проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических

регламентов к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки.

Лицензируемый вид деятельности - вид деятельности, на осуществление которого на территории Российской Федерации и на иных территориях, над которыми Российская Федерация осуществляет юрисдикцию в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормами международного права, требуется получение лицензии в соответствии с законодательством.

Лицензия - специальное разрешение на право осуществления юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем конкретного вида деятельности (выполнения работ, оказания услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности), которое подтверждается документом, выданным лицензирующим органом на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, в случае, если в заявлении о предоставлении лицензии указывалось на необходимость выдачи такого документа в форме электронного документа.

Лицензирование - деятельность лицензирующих органов по предоставлению, переоформлению лицензий, продлению срока действия лицензий в случае, если ограничение срока действия лицензий предусмотрено федеральными законами, осуществлению лицензионного контроля, приостановлению, возобновлению, прекращению действия и аннулированию лицензий, формированию и ведению реестра лицензий, формированию государственного информационного ресурса, а также по предоставлению в установленном порядке информации по вопросам лицензирования.

Междугородное телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории различных субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации.

Международное телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети местной телефонной связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией;

Местное телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения.

Моральный вред - физические или нравственные страдания гражданина, причиненные ему действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие ему другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Национальная платежная система - совокупность операторов по переводу денежных средств (включая операторов электронных денежных средств), банковских платежных агентов (субагентов), платежных агентов, организаций федеральной почтовой связи при оказании ими платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, операторов платежных систем, операторов услуг платежной инфраструктуры (субъекты национальной платежной системы).

Недостаток платных образовательных услуг - несоответствие платных образовательных услуг или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или

условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Ненадлежащая реклама - реклама, не соответствующая требованиям законодательства РФ.

Неустойка (штраф, пеня) - определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Общественная защита прав потребителей - самостоятельный вид публичной защиты прав потребителей, который осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами).

Объект рекламирования - товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара, результаты интеллектуальной деятельности либо мероприятие (в том числе спортивное соревнование, концерт, конкурс, фестиваль, основанные на риске игры, пари), на привлечение внимания к которым направлена реклама.

Окружающая среда - совокупность компонентов природной среды, природных и природно-антропогенных объектов, а также антропогенных объектов.

Орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации для выполнения работ по сертификации.

Оценка соответствия - прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.

Периодическое печатное издание - газета, журнал, альманах, бюллетень, иное издание, имеющее постоянное название, текущий номер и выходящее в свет не реже 1 раза в год.

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

Пищевая ценность пищевого продукта - совокупность свойств пищевого продукта, при наличии которых удовлетворяются физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии.

Платные ветеринарные услуги - клинические, лечебно-профилактические, ветеринарно-санитарные, терапевтические, хирургические, акушерско-гинекологические, противоэпизоотические мероприятия, иммунизация (активная, пассивная), дезинфекция, дезинсекция, дератизация, дегельминтизация; все виды лабораторных исследований, проведение ветеринарно-санитарной экспертизы продовольственного сырья и пищевых продуктов животного происхождения, пищевых продуктов животного и растительного происхождения непромышленного изготовления, предназначенных для продажи на продовольственных рынках, а также некачественных и опасных в ветеринарном отношении пищевых продуктов животного происхождения; исследования и другие ветеринарные мероприятия, связанные с продажей племенных животных, с участием их в

выставках и соревнованиях; определение стельности и беременности всех видов животных, получение и трансплантация эмбрионов и другие мероприятия, связанные с размножением животных, птиц, рыб, пчел и их транспортировкой; консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней всех видов животных и технологии их содержания; кремация, эвтаназия и другие ветеринарные услуги.

Платные медицинские услуги - это услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные образовательные услуги - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

Подписка на периодические печатные издания - форма распространения периодических печатных изданий, включающая ряд технологических операций, в том числе прием подписки на указанные издания, и, если это предусмотрено в договоре подписки, их доставка.

Подписчик - гражданин, имеющий намерение приобрести или приобретающий периодическое печатное издание по договору подписки исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Подтверждение соответствия - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Покупатель - гражданин, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Пользователь услугами связи - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Потребительская информация - сведения, сообщения, данные, предоставляемые потребителю его контрагентами в соответствии с действующим законодательством.

Прием подписки на периодическое печатное издание - оформление договора подписки на периодическое печатное издание.

Природный объект - естественная экологическая система, природный ландшафт и составляющие их элементы, сохранившие свои природные свойства.

Природно-антропогенный объект - природный объект, измененный в результате хозяйственной и иной деятельности, и (или) объект, созданный человеком, обладающий свойствами природного объекта и имеющий рекреационное и защитное значение.

Природная среда - совокупность компонентов природной среды, природных и природно-антропогенных объектов.

Продажа товаров по образцам - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров.

Продукция - результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях.

Предмет законодательства о защите прав потребителей - общественные отношения, урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Публичный договор - это договор, заключенный лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и устанавливающий его обязанности по продаже товаров, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности должно осуществлять в отношении каждого, кто к нему обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.).

Публичная защита прав потребителей - правовая защита закрепленных в законодательстве о защите прав потребителей прав неопределенного круга потребителей, т.е. всех лиц, на которых распространяются положения законодательства о защите прав потребителей.

Работа - деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

Реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Реклама - информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

Роуминг - обеспечение оператором связи возможности абоненту с применением идентификационного модуля пользоваться услугами подвижной связи, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной связи не заключен.

Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения - состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности.

Санитарно-эпидемиологические требования - обязательные требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания, условий деятельности юридических лиц и граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, используемых ими территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования, транспортных средств, несоблюдение которых создает угрозу жизни или здоровью человека, угрозу возникновения и распространения заболеваний и которые устанавливаются государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и гигиеническими нормативами (далее - санитарные правила), а в отношении безопасности продукции и связанных с требованиями к продукции процессов ее производства, хранения, перевозки, реализации, эксплуатации, применения (использования) и утилизации, которые устанавливаются документами, принятыми в соответствии с международными договорами Российской Федерации, и техническими регламентами.

Сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Система сертификации - совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

Скрытый недостаток товара - тот, который стал очевидным в течение некоторого периода времени

использования или для обнаружения которого в момент получения требовались специальные знания или специфические способы приема.

Содержание потребительской информации - совокупность трех категорий информации: информация об изготовителе (исполнителе, продавце), информация о режиме работы продавца (изготовителя), информация о реализуемых им товарах, работах и услугах.

Социально-гигиенический мониторинг - государственная система наблюдений за состоянием здоровья населения и среды обитания, их анализа, оценки и прогноза, а также определения причинно-следственных связей между состоянием здоровья населения и воздействием факторов среды обитания.

Среда обитания человека - совокупность объектов, явлений и факторов окружающей (природной и искусственной) среды, определяющая условия жизнедеятельности человека.

Сроки - это отдельные этапы, периоды, отрезки времени, с которыми гражданское законодательство связывает возникновение, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

Срок годности товара - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Срок оказания услуги почтовой связи - совокупность сроков и нормативов, установленных для выполнения отдельных технологических операций, составляющих конкретную услугу почтовой связи.

Срок службы товара (работы) - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по целевому назначению и нести ответственность за существенные недостатки в соответствии с действующим законодательством.

Стандартизация - деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации.

Схема подтверждения соответствия - перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям.

Существенный недостаток платных образовательных услуг - неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Тарифный план - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи.

Техническое регулирование - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Технический регламент - документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации,

Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туристский маршрут - путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов.

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.

Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Убытки - расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести 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).

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Услуга - совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуги по перевозке, связи, консультационные, образовательные и т.п.).

Услуги автостоянки - услуги по хранению автомобилей, мотоциклов, мотороллеров, а также прицепов и полуприцепов к ним (автомобилотранспортные средства) на автостоянках.

Услуга по киноvideообслуживанию - показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации киноvideозрелищными предприятиями и имеющих прокатные удостоверения установленного образца, выданные в установленном порядке Федеральным агентством по культуре и кинематографии.

Услуги общественного питания - услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

Услуги почтовой связи - действия или деятельность по приему, обработке, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений, а также по осуществлению почтовых переводов денежных средств.

Утилизация пищевых продуктов, материалов и изделий - использование некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий в целях, отличных от целей, для которых пищевые продукты, материалы и изделия предназначены и в которых обычно используются.

Федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор - деятельность по предупреждению, обнаружению, пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания.

Факторы среды обитания - биологические (вирусные, бактериальные, паразитарные и иные), химические, физические (шум, вибрация, ультразвук, инфразвук, тепловые, ионизирующие, неионизирующие и иные излучения), социальные (питание, водоснабжение, условия быта, труда, отдыха) и иные факторы среды обитания, которые оказывают или могут оказывать воздействие на человека и (или) на состояние здоровья будущих поколений.

Форма подтверждения соответствия - определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям документов по стандартизации или условиям договоров.

Экологическая безопасность - состояние защищенности природной среды и жизненно важных интересов человека от возможного негативного воздействия хозяйственной и иной деятельности, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, их последствий.

Экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

Экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Электронная путевка - документ, сформированный на основе договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в форме электронного документа с учетом особенностей, определенных законодательством.

Юридическое лицо - организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Явный недостаток товара - тот, который может быть обнаружен в момент получения товара, результата работы, например при осмотре товара.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г., с учетом поправок, внесенных 21 июля 2014 г.) // Российская газета. N 237. 1993.
2. Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, от 12 октября 1929 г. // Сборник законов и распоряжений Рабоче-Крестьянского Правительства СССР. 1934. Отд. II. N 20. Ст. 176.
3. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-м пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) // СПС "КонсультантПлюс".
4. Соглашение между Правительством РФ и Правительством Кыргызской Республики о сотрудничестве в области защиты прав потребителей (заключено в г. Бишкеке 8 июля 1993 г.) // Бюллетень международных договоров. 1994. N 7.
5. Всемирная почтовая конвенция (Сеул, 14 сентября 1994 г.) // Бюллетень международных договоров. 1997. N 1. С. 3.
6. Соглашение о почтовых посылках (Сеул, 14 сентября 1994 г.) // Бюллетень международных договоров. 1997. N 1. С. 38.
7. Жилищный кодекс РФ от 29 декабря 2004 г. N 188-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2005. N 1 (ч. 1). Ст. 14.
8. Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. N 46. Ст. 4532.
9. Арбитражный процессуальный кодекс РФ от 24 июля 2002 г. N 95-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. N 30. Ст. 3012.
10. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. N 1 (ч. I). Ст. 1.
11. Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 7 марта 2001 г. N 24-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2001. N 11. Ст. 1001.
12. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1997. N 12. Ст. 1382.
13. Уголовный кодекс РФ от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1996. N 25. Ст. 2954.
14. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1996. N 5. Ст. 410.
15. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1994. N 32. Ст. 3301.
16. Федеральный закон от 29 декабря 2015 г. N 382-ФЗ "Об арбитраже (третейском разбирательстве) в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 2016. N 1 (часть I). Ст. 2.
17. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 2014. N 30 (часть I). Ст. 4213.
18. Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" // Собрание законодательства РФ. 2013. N 51. Ст. 6673.
19. Федеральный закон от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" // Собрание законодательства РФ. 2011. N 27. Ст. 3872.

20. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" // Собрание законодательства РФ. 2011. N 19. Ст. 2716.

21. Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. N 390-ФЗ "О безопасности" // Собрание законодательства РФ. 2011. N 1. Ст. 2.

22. Федеральный закон от 12 апреля 2010 г. N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств" // Собрание законодательства РФ. 2010. N 16. Ст. 1815.

23. Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 2009. N 48. Ст. 5711.

24. Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" // Собрание законодательства РФ. 2008. N 52 (ч. 1). Ст. 6249.

25. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" // Собрание законодательства РФ. 2006. N 31 (1 ч.). Ст. 3448.

26. Федеральный закон от 26 июля 2006 г. N 135-ФЗ "О защите конкуренции" // Собрание законодательства РФ. 2006. N 31 (ч. 1). Ст. 3434.

27. Федеральный закон от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ "О рекламе" // Собрание законодательства РФ. 2006. N 12. Ст. 1232.

28. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" // Собрание законодательства РФ. 2003. N 28. Ст. 2895.

29. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" // Собрание законодательства РФ. 2003. N 21. Ст. 1957.

30. Федеральный закон от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 2003. N 2. Ст. 170.

31. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" // Собрание законодательства РФ. 2002. N 52 (ч. I). Ст. 5140.

32. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в РФ" // Собрание законодательства РФ. 2002. N 30. Ст. 3032.

33. Федеральный закон от 10 января 2002 г. N 7-ФЗ "Об охране окружающей среды" // Собрание законодательства РФ. 2002. N 2. Ст. 133.

34. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" // Собрание законодательства РФ. 2000. N 2. Ст. 150.

35. Федеральный закон от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи" // Собрание законодательства РФ. 1999. N 29. Ст. 3697.

36. Федеральный закон от 31 марта 1999 г. N 69-ФЗ "О газоснабжении в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 1999. N 14. Ст. 1667.

37. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" // Собрание законодательства РФ. 1999. N 14. Ст. 1650.

38. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" // Собрание законодательства РФ. 1996. N 49. Ст. 5491.

39. Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. N 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции" // Собрание законодательства РФ. 1995. N 48. Ст. 4553.

40. Закон РФ от 25 июня 1993 г. N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор место пребывания и жительства в пределах Российской Федерации" // Российская газета. N 152. 1993.

41. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" // Собрание законодательства РФ. 1996. N 3. Ст. 140.

42. Указ Президента РФ от 9 марта 2004 г. N 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" // Собрание законодательства РФ. 2004. N 11. Ст. 945.

43. Распоряжение Правительства РФ от 23 октября 2017 г. N 2323-р "Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов на 2018 год, а также перечней лекарственных препаратов для медицинского применения и минимального ассортимента лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи" // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 25.10.2017.

44. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 2015. N 42. Ст. 5796.

45. Постановление Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи" // Собрание законодательства РФ. 2014. N 51. Ст. 7431.

46. Постановление Правительства РФ от 15 августа 2013 г. N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг" // Собрание законодательства РФ. 2013. N 34. Ст. 4437.

47. Постановление Правительства РФ от 18 сентября 2012 г. N 943 "Об особенностях маркировки впервые выпускаемой в обращение продукции, в том числе знаком обращения на рынке или знаком соответствия, и о порядке информирования приобретателя, в том числе потребителя, о возможном вреде такой продукции и факторах, от которых он зависит" // Собрание законодательства РФ. 2012. N 39. Ст. 5282.

48. Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" // Собрание законодательства РФ. 2012. N 41. Ст. 5628.

49. Постановление Правительства РФ от 2 мая 2012 г. N 412 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей" // Собрание законодательства РФ. 2012. N 19. Ст. 2435.

50. Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров" // Собрание законодательства РФ. 2011. N 46. Ст. 6539.

51. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2009 г. N 1222 "О видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара" // Собрание законодательства РФ. 2010. N 5. Ст. 526.

52. Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2009 г. N 982 "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии" // Собрание законодательства РФ. 2009. N 50. Ст. 6096.

53. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N 612 "Об утверждении Правил

продажи товаров дистанционным способом" // Собрание законодательства РФ. 2007. N 41. Ст. 4894.

54. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" // Собрание законодательства РФ. 2007. N 30. Ст. 3942.

55. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" // Собрание законодательства РФ. 2006. N 23. Ст. 2501.

56. Постановление Правительства РФ от 6 июня 2005 г. N 353 "Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания" // Собрание законодательства РФ. 2005. N 24. Ст. 2372.

57. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. N 222 "Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи" // Собрание законодательства РФ. 2005. N 17. Ст. 1557.

58. Постановление Правительства РФ от 2 марта 2005 г. N 111 "Об утверждении Правил 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" // Собрание законодательства РФ. 2005. N 10. Ст. 851.

59. Постановление Правительства РФ от 6 февраля 2003 г. N 72 "Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте" // Собрание законодательства РФ. 2003. N 7. Ст. 646.

60. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 2001 г. N 795 "Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок" // Собрание законодательства РФ. 2001. N 48. Ст. 4517.

61. Постановление Правительства РФ от 1 ноября 2001 г. N 759 "Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке" // Собрание законодательства РФ. 2001. N 45. Ст. 4271.

62. Постановление Правительства РФ от 5 июля 2001 г. N 505 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг" // СЗ РФ. 2001. N 29. Ст. 3016.

63. Постановление Правительства РФ от 7 июня 2001 г. N 444 "Об утверждении Правил скупки у граждан ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий" // Собрание законодательства РФ. 2001. N 24. Ст. 2456.

64. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств" // Собрание законодательства РФ. 2001. N 17. Ст. 1712.

65. Постановление Правительства РФ от 6 августа 1998 г. N 898 "Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг" // Собрание законодательства РФ. 1998. N 33. Ст. 4012.

66. Постановление Правительства РФ от 21 июля 1998 г. N 814 "О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации" (вместе с "Правилами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации", "Положением о ведении и издании Государственного кадастра гражданского и служебного оружия и патронов к нему") // Собрание законодательства РФ. 1998. N 32. Ст. 3878.

67. Постановление Правительства РФ от 6 июня 1998 г. N 569 "Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами" // Собрание законодательства РФ. 1998. N 24. Ст. 2733.

68. Постановление 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 продавцу или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона,

расцветки или комплектации" // Собрание законодательства РФ. 1998. N 4. Ст. 482.

69. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания" // Собрание законодательства РФ. 1997. N 34. Ст. 3980.

70. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 1997. N 34. Ст. 3979.

71. Постановление Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918 "Об утверждении Правил продажи товаров по образцам" // Собрание законодательства РФ. 1997. N 30. Ст. 3657.

72. Постановление Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720 "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению" // Собрание законодательства РФ. 1997. N 25. Ст. 2942.

73. Постановление Правительства РФ от 23 апреля 1997 г. N 481 "Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний" // Собрание законодательства РФ. 1997. N 17. Ст. 2020.

74. Постановление Правительства РФ от 10 февраля 1997 г. N 155 "Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов" // Собрание законодательства РФ. 1997. N 7. Ст. 862.

75. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. N 1264 "Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения" // Собрание законодательства РФ. 1994. N 31. Ст. 3282.

76. Приказ Минкультуры России от 31 октября 2016 г. N 2386 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 13.04.2017.

77. Приказ Минкомсвязи России от 31 июля 2014 г. N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" // Российская газета. N 299. 2014.

78. Положение о правилах осуществления перевода денежных средств (утв. Банком России 19 июня 2012 г. N 383-П) // Вестник Банка России. 2012. N 34.

79. Приказ Минэкономразвития России от 21 февраля 2012 г. N 76 "Об утверждении Порядка регистрации деклараций о соответствии и Порядка формирования и ведения единого реестра зарегистрированных деклараций о соответствии, предоставления содержащихся в указанном реестре сведений" // Российская газета. N 118. 2012.

80. Приказ Роспотребнадзора от 18 июня 2014 г. N 489 "Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по осуществлению лицензионного контроля деятельности в области использования возбудителей инфекционных заболеваний человека и животных (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется в медицинских целях) и генно-инженерно-модифицированных организмов III и IV степеней потенциальной опасности, осуществляемой в замкнутых системах" // Российская газета. N 223. 2014.

81. Приказ Роспотребнадзора от 16 июля 2012 г. N 764 "Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок 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" // Российская газета. N 215. 2012.

82. Приказ МАП России от 20 мая 1998 г. N 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 1999. N 2.

Материалы судебной практики

83. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24 марта 2016 г. N 7 "О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2016. N 5.

84. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. N 9.

85. Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 1 февраля 2012 г.) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. N 4.

86. Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13 сентября 2011 г. N 146 "Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров" // Вестник ВАС РФ. 2011. N 11.

87. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 1995. N 3.

88. Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8 "О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 1996. N 9.

89. Обобщение практики рассмотрения судами Российской Федерации дел по спорам между гражданами и организациями, привлекающими денежные средства граждан для строительства многоквартирных жилых домов (от 19 сентября 2002 г.) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2003. N 2.

Специальная литература

90. Артемов В.В. Договор банковского вклада и защита прав потребителей: иной взгляд // Банковское право. 2002. N 4.

91. Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: Статут, 2014. 159 с.

92. Белов В.А. Кодекс европейского договорного права - European Contract Code: общий и сравнительно-правовой комментарий: В 2 кн. М.: Юрайт, 2015. Кн. 2. 312 с.

93. Богдан В.В. Право общественного интереса и его реализация в сфере защиты прав потребителей // Предпринимательское право. Приложение "Право и Бизнес". 2016. N 1. С. 30 - 33.

94. Богдан В.В. Практика применения норм о взыскании неустойки в свете нового Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" // Право и экономика. 2014. N 3. С. 76 - 79.

95. Богдан В.В., Урда М.Н. Судебная "защита" прав потребителей: отдельные проблемы правоприменительной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2014. N 3. С. 32 - 36.

96. Богдан В.В. Существенный недостаток товара (работы, услуги) как основание отказа

потребителя от исполнения договора: проблемы теории и практики // Российская юстиция. 2013. N 11. С. 11 - 13.

КонсультантПлюс: примечание.

Монография М.И. Брагинского, В.В. Витрянского "Договорное право. Общие положения" (книга 1) включена в информационный банк согласно публикации - Статут, 2001 (3-е издание, стереотипное).

97. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. М.: Статут, 1997.

КонсультантПлюс: примечание.

Монография М.И. Брагинского, В.В. Витрянского "Договорное право. Договоры о передаче имущества" (книга 2) включена в информационный банк согласно публикации - Статут, 2002 (4-е издание, стереотипное).

98. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Кн. 2: Договоры о передаче имущества. М.: Статут, 2000.

99. Вавилин Е.В. Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. N 5. С. 7 - 11.

100. Гафарова Г.Р. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками // Проблемы права и экономики / Под ред. З.М. Фаткудинова, Р.Н. Салиевой. Казань: Познание, 2008. 284 с.

101. Гришаев С.П. Защита прав потребителей // СПС "КонсультантПлюс". 2016.

102. Гришаев С.П. Потребительское кредитование. Комментарий законодательства // СПС "КонсультантПлюс". 2015.

103. Долинская Л.М. Защита прав потребителей на примере защиты прав пациентов // Законы России: опыт, анализ, практика. 2015. N 11. С. 59 - 64.

104. Кархалев Д.Н. Способы защиты прав потребителей // Мировой судья. 2016. N 3. С. 35 - 39.

105. Келебай Е.Б. Неустойка, установленная Федеральным законом "О защите прав потребителей" за просрочку выполнения требования потребителя в отношении услуги (или работы), не подлежит уменьшению судом // Юрист. 2009. N 4.

106. Кирилловых А.А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. М.: Деловой двор, 2012. 304 с.

107. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей // Современное право. 2007. N 12.

108. Кузнецова О.В. Возмещение морального вреда: Практическое пособие. М.: Юстицинформ, 2009. 152 с.

109. Кусков А.С., Сирик Н.В. Проблемы квалификации договора, заключаемого между туроператором и турагентом // Право и экономика. 2015. N 2. С. 35 - 39.

110. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. М.: Юрид. лит., 1994.

111. Лутфуллин Л.З. Обзор изменений законодательства и судебной практики в сфере защиты прав потребителей в 2015 г. // Вестник гражданского процесса. 2016. N 2. С. 282 - 292.

112. Митяй Е.Д., Каменева З.В. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в

современных условиях // Современный юрист. 2015. N 4. С. 35 - 48.

113. Олейникова О. Актуальные споры потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Жилищное право. 2015. N 6. С. 49 - 59.

114. Осипов М.Ю. Проблемы защиты прав потребителей при использовании программ для ЭВМ // Юрист. 2015. N 7. С. 43 - 46.

115. Парций Я.Е. О проекте ФЗ о внесении изменений в КоАП РФ // СПС "КонсультантПлюс". 2013.

116. Пластинина Н.В. Дистанционные покупки. Защита прав потребителей // СПС "КонсультантПлюс". 2009.

117. Право и экономическая деятельность: современные вызовы: Монография / Е.Г. Азарова, А.А. Аюрова, М.К. Белобабченко и др.; Отв. ред. А.В. Габов. М.: ИЗиСП; Статут, 2015. 400 с.

118. Скворцова Т.А., Смоленский М.Б. Предпринимательское право: Учебное пособие / Под ред. Т.А. Скворцовой. М.: Юстицинформ, 2014. 402 с.

119. Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2008. N 10.

120. Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. СПб.: Юрид. центр "Пресс", 2005.

121. Российское гражданское право: Учебник: В 2 т. / В.В. Витрянский, В.С. Ем, Н.В. Козлова и др.; Отв. ред. Е.А. Суханов. 2-е изд., стереотип. М.: Статут, 2011. Т. 2: Обязательственное право. 1 208 с.

122. Румянцева А.В. Защита интересов страховщиков в спорах с потребителями // Законы России: опыт, анализ, практика. 2013. N 7. С. 38 - 41.

123. Свит Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг // Законы России: опыт, анализ, практика. 2007. N 2.

124. Сутягин А.В. Все о защите прав потребителей. М.: ГроссМедиа; РОСБУХ, 2008. 176 с.

125. Трофимова Г.А. Телевидение: защита прав потребителей // Адвокат. 2016. N 1. С. 67 - 74.

126. Трояновский А.В. Нарушение договора международной купли-продажи товаров: средства правовой защиты покупателя // Гражданское право. 2015. N 6. С. 15 - 18.

127. Трубинова Е.И. Перспективы защиты прав потребителей от актов недобросовестной конкуренции в условиях отечественного нормативного регулирования // Российский юридический журнал. 2015. N 2. С. 121 - 126.

128. Фархтдинов Я.Ф. Законодательство и судебная практика по некоторым видам бытового обслуживания. Казань, 1983.

129. Чельшев М.Ю. Закон РФ "О защите прав потребителей": необходимость совершенствования отдельных положений // Юридический мир. 2009. N 2.

130. Чельшев М.Ю. Право потребителей-граждан на информацию по действующему законодательству // Экономико-правовой бюллетень. Казань, 1995. N 5 - 6.

131. Чельшев М.Ю. Современное законодательство о защите прав потребителей // Экономико-правовой бюллетень. Казань, 1996. N 5 - 6.

132. Чельшев М.Ю. Охрана прав потребителей-граждан в публичном и частном праве // Права человека: пути их реализации: Материалы международной научно-практической конференции (8 - 10 октября 1998 г.). Саратов: СГАП, 1999. Ч. 2.

133. Чернова О.А. Правосубъектность органов Роспотребнадзора в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности, защиты прав потребителей и благополучия человека // Юридический мир. 2008. N 4.

134. Четкина О. Вопросы судебного толкования правовых норм на примере дел о защите прав потребителей // Арбитражный и гражданский процесс. 2007. N 6.

135. Шевченко А.С., Шевченко Г.Н. Деликтные обязательства в российском гражданском праве: Учебное пособие. М.: Статут, 2013. 133 с.

136. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. М.: Изд-во МГУ, 1993.

137. Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве / Под общ. ред. А.Л. Маковского; Исследовательский центр частного права. М.: Статут, 2014. 158 с.

138. Эрделевский А.М. Критерии и метод оценки размера компенсации морального вреда // Государство и право. 1997. N 4.

КонсультантПлюс: примечание.

Статья А.М. Эрделевского "Банковский вклад и права потребителя" включена в информационный банк согласно публикации - "Законность", 1998, N 4.

139. Эрделевский А.М. Банковский вклад и права потребителя // Финансовая газета. Региональный выпуск. 1998. N 4.

Основные комментарии к Закону РФ "О защите прав потребителей"

140. Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный). М.: Проспект, 2017. 240 с.

141. Байтенова А.А. и др. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей": Юрид. коммент. М.: ИИФ "Спрос КонфОП", 1997.

142. Валеев Д.Х., Васильевич В.П., Чельшев М.Ю. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" (постатейный) / Под общей ред. М.Ю. Чельшева. М.: Юрайт-М, 2002.

143. Дворецкий В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". 4-е изд., перераб. и доп. М.: ГроссМедиа; РОСБУХ, 2009. 192 с.

144. Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". М.: Кросна-Лекс, 1997.

145. Иванова Н.Ю., Игнатова Е.А., Шевченко М.А. Комментарий к Закону РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (постатейный) // СПС "КонсультантПлюс". 2008.

146. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" / Рук. авт. кол. Т.Л. Левшина. М.: Республика, 1993.

147. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. М.: Юристъ, 2006.

КонсультантПлюс: примечание.

Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" Я.Е. Парция включен в информационный банк.

148. Парций Я.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей": постатейный. М.: Юрайт-М, 2007.

149. Чернова О.А., Буряк Е.Ю. Комментарий к Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (постатейный) // СПС "КонсультантПлюс". 2014.
