# Защита прав потребителей в современной России

Аттестационная работа

Южный федеральный университет

Таганрог - 2012 г.

Введение

Защита прав потребителей достаточно новое понятие в современной России, появившееся два десятка лет назад. Действия по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально-экономической политики государства.

В недалеком прошлом потребители в нашей стране по существу были бесправны. Производители товаров и услуг диктовали им свои условия. Судебная защита практически отсутствовала. Только с принятием Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 года Закона «О защите прав потребителей» у граждан появилась возможность реализовать свои права, закрепленные в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН (№ 39/248 от 9 апреля 1985 г.)

Закон «О защите прав потребителей» - один из первых рыночных законов, имеющих прямое отношение к преобразованию экономики. Необходимость принятия специального закона была вызвана тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя, были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали. Начало перестройки российского общества, ориентация экономики на нужды человека требовали максимального расширения прав потребителей и закрепления мер, обеспечивающих их реальное осуществление на законодательном уровне.

Суть Закона не только в усилении социальных гарантий гражданина, но и в объективном повышении ответственности производителей, продавцов, исполнителей, импортеров за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции способствует повышению качества продукции и услуг. Одновременно с этим Закон вносит существенные изменения в представления о некоторых вопросах в области нормирования качества продукции, о гарантийных и других сроках, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за нарушение прав потребителей и др.

Большая актуальность выбранной темы основывается на том что, не смотря на достаточно большое количество нормативных актов касающихся потребительского законодательства, споров и нарушений в этой области становится не меньше.

Основной целью данной аттестационнойработы является исследование понятий, форм, способов защиты прав потребителей, а так же, процессуальные особенности рассмотрения дел в этой сфере, определение эффективности, а также выявление проблем, возникающих при осуществлении своих прав потребителями.

Сформулируем задачи работы на основании заявленной цели:

изучить и проанализировать законодательство, регулирующее отношения связанные с защитой прав потребителей;

рассмотреть законодательство, регламентирующее процессуальный порядок защиты прав потребителей;

разобрать процессуальные особенности рассмотрения дел о нарушениях прав потребителей;

ознакомиться с судебной практикой по делам о защите прав потребителей;

внести предложения направленные совершенствование законодательства.

Предметом данного исследования относятся права потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, на информацию об изготовителе; защита прав потребителей при продаже товаров, а также при выполнении работ и оказании услуг; юридическая ответственность за нарушение прав потребителей; процессуальные аспекты защиты прав потребителей

Объектом исследования является, к чему предъявляются требования по качеству, в соответствии с законодательством Российской Федерации являются деятельность или процесс; продукция; услуги.

Данная тематика в цивилистической литературе затрагивалась многими авторами. Вместе с тем в науке гражданского права специальных работ монографического характера, посвященных исследованию проблемным вопросам защиты прав потребителя не так много, большинство существующих современных работ носят скорее информативный характер, а не научный.

Важнейшие по своей содержательной глубине и перспективному значению разработки в области защиты прав потребителей разрабатывались такими учеными, как В.В. Богдан, И.В. Решетникова, Я.Е.Парций, Э.Г. Корнилов и другими. Труды этих авторов являются теоретической базой данного исследования. Тем не менее, теоретические и практические аспекты данной проблематики в правовой литературе освещены недостаточно полно, поэтому в настоящее время существует широкое пространство для научной разработки имеющихся проблем защиты прав потребителей.

Научная новизна данной аттестационнойработы заключается в уточнении отдельных понятий, составных частей законодательства, связанного с защитой прав потребителей.

Работа состоит из двух глав. В первой главе описаны понятия и объекты защиты прав потребителей, способы и формы защиты прав потребителей. Вторая глава содержит особенности обращения за защитой нарушенных прав, описание круга лиц, участвующих в делах о защите прав потребителей и особенности доказывания по делам о защите прав потребителей.

Глава 1. Понятие защиты прав потребителей

1.1. Понятие защиты прав потребителей. Объекты защиты в отношениях с участием потребителей

Начиная с 70-ых годов во многих западных странах появились законы об охране прав потребителей (например, закон США 1975 г. «О гарантиях при продаже товаров широкого потребления», закон Франции 1983 г. «О безопасности потребителей…»). Монополизация производства, торговли заставила правительства прибегнуть к мерам государственного регулирования охраны прав потребителя, принятию законодательства, целью которого является прямое вторжение в договорные отношения сторон для защиты одной из них – потребителя.

После длительного господства административно-командной системы в экономике России на рубеже 80-х и 90-х гг. начался переход к рыночным отношениям. Что потребовало огромных изменений в законодательстве страны. Одним из наиболее важных законов при переходе к рыночной экономике стал закон «О защите прав потребителей».

22 мая 1991года был принят Закон СССР "О защите прав потребителей", который, однако, в связи с распадом СССР так и не вступил в силу.

В Российской Федерации правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона «О защите прав потребителей»1.

Защита прав потребителя — комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включает в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей2.

Основным нормативным актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей в РФ, является Закон РФ «О защите прав потребителей» от 1 января 1992 г., введенный в действие 7 апреля 1992г. Данный Закон действует сейчас в редакции от 25 июня 2012г.

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами) по поводу продажи товаров, осуществления работ, оказания услуг, т.е. в области удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан.

Законодательство о защите прав потребителей распространяется на отношения, возникающие из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг; подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, 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 услуг3.

Поправки к закону внесли целый ряд серьезных изменений. К ним можно отнести установление границ содержания генно-модифицированных организмов; изменение понятия «существенный недостаток»; закон обязал продавца указывать цены на товары (работы, услуги) только в рублях; еще одним существенным пунктом является поправка, касающаяся договоров при оформлении кредитов; так же изменения коснулись возврата технически сложных товаров; устранены противоречия с положениями ГК РФ в части определения цены товара при расчетах с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества и другие.

Закон охраняет безопасность различных объектов: самого потребителя (его жизни, здоровья), имущества потребителя, окружающей среды4.

Обеспечение возможности использовать товар по назначению является обязанностью изготовителя (исполнителя), т.е. потребитель имеет право на безопасность товара.

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

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

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

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

Безопасность лица, непосредственно выполняющего работу (оказывающего услугу потребителю), обеспечивается в соответствии с нормами трудового или иного специального законодательства5.

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

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

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

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

Услуга - это предпринимательская деятельность организации, направленная на удовлетворение потребностей потребителя6.

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

Характеристики - это описание, определение отличительных свойств, качеств какого-либо товара, работы, услуги. Различают качественные и количественные характеристики. Качественные характеристики - это, например, цвет материала, форма изделия. Количественные характеристики (параметры) используются для установления области и условий использования товара (размер одежды, мощность двигателя и пр.) и для оценки качества. Кроме того, каждый товар, работа, услуга обладают определенными показателями качества, т.е. количественными характеристиками одного или нескольких свойств товара, входящих в его качество. Показатель качества количественно характеризует способность работ, товаров, услуг восполнить и удовлетворить потребности потребителей при использовании данного товара, выполнении работ, оказании услуг. Показатели качества выражаются в разных единицах измерения, также могут быть безразмерными. При определении показателя качества того или иного товара следует различать наименование показателя и значение показателя7.

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

Понятие качества выражает специфику, своеобразие больших и малых групп товаров, работ, услуг. Установление стандартов качества товаров, работ, услуг является основой для реализации права потребителей на качественную продукцию, работы и услуги8.

Закон "О защите прав потребителей" гарантирует следующие права:

Право потребителей на просвещение. Это право обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав; для осуществления потребителем права на информацию о товаре, его изготовителе, продавце.

Одной из причин введения этой нормы является слабое знание потребителями своих прав. Закон не только провозглашает право потребителей на просвещение, но и обеспечивает реализацию этого права путем включения соответствующих требований государственные образовательные стандарты и программы. Согласно ст. 7 Закон РФ от 10 июля 1992 г. N 3266-1 «Об образовании», (в редакции от 10 июля 2012 г.), государственный образовательный стандарт определяет обязательный минимум содержания основных образовательных программ. Порядок разработки, утверждения и введения государственных образовательных стандартов определяется Правительством Российской Федерации (за исключением случаев предусмотренных законом). Госстандартом РФ эти стандарты не утверждаются. Система информации потребителей об их правах обеспечивается обязательной информацией, предусмотренной Законом, а также путем проведения консультаций, семинаров государственными, муниципальными органами и общественными организациями потребителей, издания соответствующих журналов и другой литературы и так далее.

Так же Законом "О защите прав потребителей" закреплено право потребителя на качественный товар. Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец, при заключении договора, был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями9.

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

Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям. Четкое определение понятия «качества» имеет важное значение для применения Закона, в особенности норм об ответственности за продукцию ненадлежащего качества (с недостатками).

Товар, работа или услуга признаются качественными в случаях:

- соответствия качества договору;

- пригодности для целей его непосредственного использования, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги);

- пригодности для использования в конкретных целях, оговоренных при заключении договора;

- соответствия образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию;

- соответствия требованиям стандарта, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству10.

Условие о качестве товара относится к числу обычных условий и обычно определяется сторонами при заключении соответствующего договора.

Гражданский Кодекс Российской Федерации предусматривает два вида договоров, которые, как правило, опосредуют отношения с участием гражданина-потребителя публичный договор и договор присоединения. Согласно статьи 426 Гражданского Кодекса публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратиться. Организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения договора. Цена товаров, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей.

Отказ организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить товар не допускается. При необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор и о взыскании причинённых в результате этого убытков.

Важно подчеркнуть, что бремя доказывания отсутствия возможности передать потребителю товар лежит на коммерческой организации.

Статья 426 Гражданского Кодекса РФ признает публичным договор, заключенный коммерческой организацией, то есть организацией занимающейся предпринимательской деятельностью.

В случаях предусмотренных законом, Правительство РФ может издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров. Условия, публичного договора , не соответствующего закону или указанным обязательным правилам являются ничтожными (пункт .5 статьи 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации) В настоящее время действует большое количество правил продажи товаров, утвержденных Правительством Российской Федерации. Это Правила продажи отдельных видов товаров, куда входят особенности продажи продовольственных товаров; особенности продажи технически сложных товаров и обуви; особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения; особенности продажи парфюмерно-косметических товаров; особенности продажи легковых автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов; особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации "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 замене аналогичного товара., и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащего возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации ".

Договор присоединения, согласно ст.423 Гражданского Кодекса РФ, признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты другой стороной не иначе, как путем присоединения к предложенному договору в целом .К таким договорам относятся практически все договоры о продаже товаров гражданам-потребителям. Эти договоры исключают возможность обсуждения и выработки согласованных условий. Диктат одной стороны /продавца/ пораженный объективными условиями розничной торговли, все же имеет некоторые ограничения. Присоединившаяся 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 договору такого вида, либо 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.

Таким образом, к предусмотренному Законом "О защите прав потребителей" праву на расторжение договора в связи с ненадлежащим качеством товара, Гражданский Кодекс Российской Федерации предоставляет право на расторжение и изменение договора по ряду других оснований.

Кроме изложенных оснований изменения или расторжения договора присоединения, предусмотренных статьей 428 Гражданского Кодекса РФ, он может быть изменен или расторгнут также по основаниям предусмотренным пунктом 2 статьи 450 ГК РФ существенное нарушение договора коммерческой организацией, а также в иных случаях предусмотренных Гражданского Кодекса РФ, другими законами или договором. Спор рассматривается судом после принятия истцом мер по урегулированию спора с ответчиком11.

ГК РФ предусматривает два способа признания сделки недействительной. Одни сделки становятся недействительными в силу признания их таковыми судом (оспаримая сделка), другие независимо от такого признания (ничтожная сделка). Ничтожными являются также мнимые и притворные сделки (статья 170), сделки совершенные недееспособными гражданами (статья 171), несовершеннолетними до 14 лет (172 ГК РФ).

Согласно статьи 178 ГК РФ недействительной может быть признана сделка, совершенная под влиянием существенного заблуждения, по иску заблуждавшейся стороны. Существенное заблуждение имеет значение относительно природы сделки, либо тождества или таких качеств ее предмета, которые значительно снижают возможности его использования по назначению. В данном случае следует исходить из возможности использования для конкретного лица, исходя из цели приобретения предмета договора12.

Законом РФ "О защите прав потребителей" предусмотрен случай такого заблуждения в результате недостоверной или неполной информации потребителя о товаре. В этом случае, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения причиненных убытков.

Наконец, в интересующем нас плане обратимся к статье 79 Гражданского Кодекса, регулирующей недействительность сделки, совершенной под влиянием обмана, насилия, угрозы, злонамеренного соглашения представителя одной стороны или стечения тяжелых обстоятельств.

Следует отметить определенные различия в реализации последствий договора расторгнутого и признанного недействительным. В первом случае. Согласно статьи 453 Гражданского Кодекса Российской Федерации, обязательства сторон считаются прекращенными с момента заключения соглашения сторон о расторжении договора или с момента вступления в законную силу решения суда. При этом стороны не вправе требовать возвращения того, что было ими исполнено по обязательству, до расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Убытки причиненные расторжением договора могут быть взысканы, если основанием для расторжения послужило существенное нарушение договора. Существенным нарушением признается нарушение, которое влечет для другой стороны такой ущерб. Что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора (статья 450 Гражданского Кодекса)13.

Вернемся к первоначально рассматриваемому нами понятию, касающемуся качества товара.

Вторым критерием качества товара в пункте 2 статьи 4 указана пригодность для целей обычного использования товара. Нормы и характеристики, определяемые качество товара. Устанавливаются в государственных стандартах и в технических условиях предприятий-изготовителей. В этих же документах, а также в иной технической документации изготовителя определяется целевое назначение изделия.

Например. Цель использования радиоприемника прием радиопередач.

Однако, не всегда цель использования товара может дать точное представление о товаре Именно в связи с этим в правила проведения сертификации включена специальная процедура идентификации товара по отобранным образцам на соответствие его наименованию", поскольку нельзя выдать сертификат на колбасу вареную или копченую без указания ее конкретного наименования: московская, останкинская, молочная.

В Законе РФ «О стандартизации» предоставлено право государственных инспекторов Госстандарта РФ приостанавливать реализацию проверенной продукции в случае несоответствия ее обязательным требованиям государственных стандартов. Но это право относится к продукции, на которую обязательные требования утверждены.

Остальные критерии качества, упомянутые в законе, в комментариях нуждаются.

Следующее право потребителя вытекает из права и обязанности изготовителя (продавца) в области установления строка службы, срока. годности товара, а также гарантийного срока на товар, (статья 5 Закона "О защите прав потребителей".)

На товар, предназначенный для длительного использования, изготовитель вправе установить срок службы - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Изготовитель обязан срок службы товара длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода; могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинить вред его имуществу или окружающей среде14. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Срок службы товара может исчисляться единицами времени, а также иными единицами изменения (километрами, метрами и прочими).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель обязан установить срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Продажа товаров по истечении установленного срока годности, а также товара на который должен быть установлен срок службы или годности, но не установлен, запрещается. Изготовитель вправе устанавливать на товар гарантийный срок-период в течение, которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (продавец) обязан удовлетворить требования потребителя15.

Следующее право потребителя связано с обязанностью 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 о производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю16.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения изготовителем указанных обязанностей потребитель вправе требовать возмещения причиненных ему убытков в соответствии со статьей 13 Закона. Неисполнение или ненадлежащее исполнение изготовителем своих обязанностей может выражаться в отсутствии в продаже либо в предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту необходимых запчастей, отказе в обслуживании или ремонте по другим причинам, отсутствии предприятий такого рода, Убытки могут состоять из вынужденных расходов, например стоимости проезда на такси при невозможности использовать автомобиль и другие транспортные средства, стоимости ремонта товара в мастерской - при отсутствии в продаже запасных частей и тому подобное.

Убытки должны взыскиваться с изготовителя по общим правилам об ответственности за нарушение обязательства при осуществлении предпринимательской деятельности17.

Одним из важнейших прав потребителей является право потребителя на безопасность товара, предусмотренное статьей 7 Закона "О защите прав потребителей".

Потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом18.

Изготовитель обязан обеспечить безопасность, товара в течение установленного срока службы или срока годности товара.

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель не установил на товар срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара, подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 Закона «О защите прав потребителей».

Если для безопасности использования товара, его хранения транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Товар, на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни здоровья потребителя и охрану окружающей среды и предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат обязательной сертификации в установленном порядке. Перечни товаров подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством Российской Федерации.

Не допускается продажа товара, в том числе импортного товара, без информации о проведении обязательной сертификации и не маркированного в установленном порядке знаком соответствия требованиям, установленным законом.

Если, установлено, что при соблюдении потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде изготовитель (продавец) обязан немедленно приостановить его производство до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву его от потребителя19.

Если причины вреда установить невозможно, изготовитель обязан снять такой товар с производства. При невыполнении изготовителем этой обязанности снятие товара о производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товара.

Убытки, причиненные потребителю в связи о отзывом товара, подлежат возмещению изготовителем в полном объеме.

Если установлено, что продавец реализует товары, представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары подлежат изъятию у продавца в порядке, установленном законом.

За реализацию товаров без проведения обязательной сертификации, необоснованную выдачу сертификата, отсутствие информации об этом установлена имущественная, административная и уголовная ответственность,

Следующее право потребителя предусмотрено статьёй 8 Закона" о защите прав потребителей" это право на информацию об изготовителе (продавце) и о товарах.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце) и о товаре (Режиме работы изготовителя)20.

Информация представляется в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов России.

Закон не раскрывает понятия "необходимая информация", и при возникновении споров, очевидно, следует исходить из обычно предъявляемых требований, имея в виду прежде всего интересы потребителя.

В Законе "О защите прав потребителей", указано право потребителя на информацию об изготовителе. Изготовитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, места её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Продавец размещает указанную информацию на вывеске. Изготовитель индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если вид деятельности, осуществляемой изготовителем (продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе ее выдавшем.

Информация, о производителе, должна быть доведена до сведения потребителя также при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, о лотков ив других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца21.

Согласно статье 49 Гражданского Кодекса, перечень лицензируемых видов деятельности определяется законом. До принятия закона вопросы лицензирования регулировались Постановлением Правительства от 24.12.94 года. В настоящее время данный вопрос регулируется Законом Российской Федерации "О лицензировании отдельных видов деятельности" от 25.09.98 года.№ 158 .

Так же законом предусмотрено право потребителя на информацию о товарах.

Изготовитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

Обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары;

Сведения об основных потребительских свойствах товаров, а в отношении продуктов питания-сведения о составе, в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок, о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении о обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров информация, о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболевании утверждается Правительством Российской Федерации22.

цену и условия приобретения товара;

гарантийный срок, если он установлен: в соответствии с Законом "О защите прав потребителей";

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

срок службы и срок годности товаров, если он установлен в соответствии с настоящим законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствий при невыполнении таких действий ,если товары, по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

место нахождения изготовителя (продавца) и место нахождения организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

информация о сертификации товаров, подлежащих обязательной сертификации;

информация о правилах продажи товаров. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация, о товарах, доводится до сведения потребителя в технической документации прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация о сертификации товара представляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации. Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории Российской Федерации, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

Следующее право потребителя - право потребителя на информацию о режиме работы продавца. Режим работы продавца доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному23.

В связи с вышеперечисленными правами потребителей изготовитель (продавец) несет ответственность за ненадлежащую информацию о товаре, об изготовителе (продавце) которая предусмотрена статьей 12 Закона "О защите прав потребителей".

Если предоставление ненадлежащей информации повлекло:

приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар изготовителю (продавцу);

невозможность использования приобретенного товара по назначению, потребитель вправе потребовать ему в разумно короткий срок ненадлежащей информации. Если информация в разумный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар изготовителю (продавцу);

возникновение недостатков товара после передачи его потребителю, он вправе предъявить продавцу изготовителю требования по безвозмездному устранению недостатков или возмещению соответствующих расходов; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки, замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом и так далее24.

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

1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

2) соразмерного уменьшения покупной цены;

3) замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

5) расторжения договора купли-продажи; причем потребитель обязан возвратить товар с недостатками25.

В соответствии со ст. 503 ГК РФ потребитель вправе потребовать расторжения договора купли-продажи товара независимо от того, насколько существенными были нарушения требований к его качеству.

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

1.2. Способы защиты прав потребителей

Согласно Гражданскому кодексу РФ предусматривает одиннадцать способов защиты прав граждан в случае их нарушения со стороны третьих лиц.

Защита гражданских прав осуществляется путем:

- признания права;

- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;

- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;

- признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;

- самозащиты права;

- присуждения к исполнению обязанности в натуре;

- возмещения убытков;

- взыскания неустойки;

- компенсации морального вреда;

- прекращения или изменения правоотношения;

- неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;

- иными способами, предусмотренными законом (Гражданскомукодексу РФ)26.

По сравнению с ГК 1964 г. перечень вышеназванных способов значительно расширился, хотя новшеств было всего два: впервые на законодательном уровне закреплены самозащита гражданских прав и возмещение морального вреда. Нет сомнений в том, что введение новых способов защиты прав граждан и детализация старых были обусловлены поворотом государства лицом к своим гражданам: от массовых ценностей к индивидуалистическим, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека.

Принятие в 1992 году Закона "О защите прав потребителей" (далее - Закон) на первый план выдвинуло необходимость в совершенствовании гражданско-правового механизма защиты прав потребителей. Долгие годы потребитель фактически был лишен возможности защитить свои права. Действовавший ГК РСФСР не препятствовал потребителю обратиться в суд в случае нарушения его прав со стороны недобросовестного продавца (изготовителя, исполнителя). Однако в то время не существовало универсального механизма защиты прав потребителей, а предусмотренный советским гражданским законодательством порядок был слишком громоздок, и, следовательно, неэффективен27.

В настоящее время граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора. Применительно к рассматриваемой сфере используются следующие гражданско-правовые способы защиты: самозащита права, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращение правоотношения. Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления (далее - ОМС). Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности.

Обратимся к такому способу защиты права, как самозащита. С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав потребителя в сфере торговли или услуг перед последним встает вопрос выбора формы защиты. Гражданин вправе обратиться в суд (ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона) или самостоятельно защитить свои права (ст. 14 ГК РФ).

В гражданско-правовой науке самозащиту права принято рассматривать как совершение управомоченным лицом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных и имущественных прав и интересов. Действия юридического порядка охватываются понятием "меры оперативного воздействия". Другими учеными самозащита права рассматривается как совокупность действий и фактического, и юридического порядка. Тем самым в ее содержание включены меры оперативного воздействия28.

Полагаю, что в данном случае предпочтительно второе понимание "самозащиты" как гражданско-правового способа защиты прав потребителей, поскольку именно в потребительских правоотношениях особенно ярко проявляется одновременное совершение фактических и юридических действий, направленных на охрану имущественных прав и интересов потребителя.

Способ самозащиты гражданских прав - это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы <\*>. Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы (изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки).

Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей, уполномоченных изготовителем (продавцом) организаций или уполномоченных изготовителем (продавцом) индивидуальных предпринимателей, импортеров). Несмотря на все усилия государства реализовать права потребителя на просвещение и информацию в жизнь, уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие. В этой связи особая роль отводиться ОМС (ст. 44 Закона) и общественным организациям (ст. 45 Закона), осуществляющим защиту прав потребителей и наделенным соответствующими полномочиями. Следовательно, право потребителя на самозащиту на практике реализуется совместно с вышеуказанными органами. Меры, применяемые по отношению к недобросовестным продавцам (изготовителям, исполнителям уполномоченным изготовителем (продавцом) организации или уполномоченным изготовителем (продавцом) индивидуальным предпринимателем, импортером) данными организациями по заявлению потребителя (устному или письменному), и представляют собой способ самозащиты прав граждан на рынке продукции и услуг. Об этом свидетельствует и судебная практика29.

Все вышесказанное подтверждает вывод о том, что в настоящее время, в связи со спецификой защиты прав потребителей, в само понятие "самозащита" включается не только совершение фактических и юридических действий самим управомоченным лицом, но и действия специализированных органов, отстаивающих права и интересы потребителя.

Прекращение или изменение правоотношения как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей применяется в большинстве случаев в отношениях "продавец - покупатель" при возникновении конфликтов по поводу качества товара. Прекращение или изменение правоотношения применяется в случае установления юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось.

В новой редакции существенные изменения претерпела Статья 18 открывающая гл. 2 Закона, посвященную вопросам защиты прав потребителей при продаже им товаров. При применении этой главы необходимо учитывать главу 30 ГК РФ, регулирующую договор купли-продажи, которая содержит, в частности, общие положения о купле-продаже и нормы о розничной купле-продаже.

В новой редакции изменения, коснувшиеся п. 1 ст. 18 изменены правила покупки товара, точнее - возврата, технически сложных товаров. А именно: ранее, если купленный технически сложный товар оказывался неисправным, потребитель мог потребовать вернуть деньги в течение всего гарантийного срока. Но при этом в законе не было четко сказано, в каких конкретно случаях покупатель мог настаивать именно на возврате денег. Теперь есть четкая градация: это можно сделать лишь в течение первых 15 дней с момента покупки при наличии любого брака. То есть если, к примеру, если в приобретенном автомобиле обнаружилось, что в салоне плохо закрывается бардачок, это уже может послужить основанием для требования вернуть деньги30.

Последняя редакция ст. 18 открывают перед потребителем возможность по своему выбору потребовать от продавца:

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

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 недостатками31.

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

В области оказания услуг (выполнения работ) право предъявлять требования об изменении или расторжении правоотношения к изготовителю (исполнителю) потребитель получает как в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге (ст. 29 Закона), так и в случае нарушения сроков ее выполнения (ст. 28 Закона).

Возмещение убытков и взыскание неустойки можно отнести к мерам, направленным на восстановление имущественной сферы управомоченного лица. В большинстве случаев возмещение убытков и взыскание неустойки применяются в совокупности с другими способами защиты прав потребителей. Особенностью их применения является то, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (п. 2 ст. 13 Закона) в отличие от общего правила, в соответствии с которым в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (п. 1 ст. 394 ГК РФ). Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают обязанное лицо от исполнения обязательства в натуре32.

Традиционный состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды (п. 2 ст. 15 ГК РФ).

Одной из сторон в отношениях, регулируемых настоящим законом, является потребитель Закон определяет потребителя как гражданина, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает или использует товар (работу, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии со ст. 2 ГК РФ потребителями считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

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

В то же время в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» гражданин только тогда является потребителем, когда он приобретает товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд. Понятием «личные бытовые нужды» охватывается очень широкий круг отношений с участием граждан, и поэтому отношения с участием граждан регулируются законом лишь тогда, когда товары (работы, услуги) приобретаются для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Убытки и неустойка подлежат возмещению в добровольном порядке. Размер неустойки установлен в законодательстве: за невыполнение законных требований потребителя предусмотрена пеня 1% цены товара за каждый день просрочки при продаже товаров (п. 1 ст. 23 Закона) и 3% при оказании услуг и выполнении работ (п. 5 ст. 28 Закона), причем в договоре ее размер не может быть снижен, т.к. это противоречило бы Закону и ГК РФ (ст. 332). При этом необходимо учитывать, что предельный размер неустойки ограничен: ее общая сумма не может превышать цену товара (работы, услуги). Кроме того, суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства (ст. 333 ГК РФ)33.

Однако требования о возмещении убытков и взыскании неустойки (как, впрочем, и об изменении или прекращении правоотношения) в добровольном порядке без помощи ОМС и общественных организаций удовлетворяются редко, что вынуждает потребителя обращаться в суд. В этой связи отметим не раз высказанное в научной литературе предложение о введении обязательного досудебного порядка урегулирования споров в области защиты прав потребителей. Действительно, на рынке продукции и услуг широко используется метод первоначального обращения к продавцу (исполнителю), а затем, в случае невозможности добровольного урегулирования конфликта, - в суд. Кроме того, ГК РФ (ст. 483) обязывает покупателя известить продавца о ненадлежащем исполнении договора. Практика работы ОМС и общественных организаций в данной сфере показывает, что в 100% случаев потребителю дается настоятельная рекомендация первоначально обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией, а лишь затем, при неудовлетворении требований или при отсутствии ответа, - в суд. Подобная рекомендация строится на следующем основании: требования о возмещении убытков, неустойки судом могут быть удовлетворены, если будет установлен факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, а о возмещении морального вреда - при наличии вины предпринимателя. В суде доказать факт обращения потребителя к продавцу (исполнителю) по поводу изменения или прекращения правоотношения, возмещения убытков, взыскании неустойки и неудовлетворения в добровольном порядке этих требований последним, основываясь исключительно на свидетельских показаниях, сложно. Стороны должны представить суду доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного исследования обстоятельств дела. Более того, суду предоставлено право взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска, если установлено, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке. Поэтому предъявление письменной претензии к продавцу (исполнителю, изготовителю) до судебного разбирательства позволит потребителю конкретизировать свои требования и предупредить продавца (исполнителя, изготовителя) о возможных негативных последствиях, зафиксировать момент начала течения срока удовлетворения соответствующего требования потребителя (ст. 22), а также подтвердить вину продавца (исполнителя, изготовителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований, что будет свидетельствовать о праве потребителя на возмещение морального вреда в судебном порядке.

Возмещение морального вреда как способ защиты прав потребителя реализуется в судебном порядке, поскольку в соответствии со ст. 151 ГК РФ, ст. 15 Закона размер денежной компенсации устанавливается исключительно судом. Зарубежное законодательство размер морального вреда, подлежащего возмещению, ничем не ограничивает и исходит из личности пострадавшего, его психики и материального положения. Размер морального вреда по российскому законодательству зависит от характера нравственных и физических страданий, причиненных потребителю, от вины нарушителя (ст. 15 Закона) и возмещается с учетом требований разумности и справедливости (п. 2 ст. 1101 ГК РФ).

1.3. Формы защиты прав потребителей

С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав конкретного потребителя, перед последними встает вопрос выбора формы защиты. Форма защиты права – это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права[3]. Граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке34.

Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора.

Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране гарантирована ст. 46 Конституции РФ. В ст. 47 Конституции РФ говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст. 3 ГК сказано: "заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен".

П.3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления рассматривает мировой судья в качестве суда первой инстанции, а свыше - районный суд. Цена иска определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы (ст. 23, ст. 91 ГПК РФ).

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами (ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей"; ст. 333,36 Налогового кодекса Российской Федерации[3]).

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей»)35.

Таким образом, Закон «О защите прав потребителей» предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Ст.17 закрепляет важные демократические начала, гарантирующие гражданам судебную защиту их прав и свобод. В зависимости от характера нарушаемого права, защита может осуществляться в порядке уголовного, административного, гражданского и конституционного судопроизводства.

Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право. Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги)[1]? Обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования споров, если такой порядок предусмотрен законом или договором, требуют положения Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ)36, в частности ст. ст. 131, 132, 135.

В указанных случаях спор передается на рассмотрение суда после соблюдения досудебного порядка.

По некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так, например, ст. 55 Федерального закона "О связи"[3] от 7 июля 2003г. установлен шестимесячный срок для предъявления претензий, связанных с непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений (для телеграфных отправлений - один месяц). Этой же статьей установлены различные сроки для ответа на претензию. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд37.

Необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации[4] (далее Конституция РФ).

Следует обратить внимание на то, что соблюдение досудебного порядка урегулирования споров обязательно не только в случаях, когда такой порядок предусмотрен непосредственно федеральным законом. Так, федеральный закон может содержать отсылочную норму, предусматривающую, что претензионный или иной досудебный порядок урегулирования определенной категории споров регламентируется подзаконным правовым актом, например постановлением Правительства РФ или актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего руководство определенной отраслью или сферой управления.

Примерами таких отсылочных норм могут служить правила, установленные в ст. 122 Федерального закона от 10 января 2003 г. N 18 "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" (далее - УЖТ РФ)[5]. Согласно данной статье порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Поэтому в случаях, когда досудебный порядок урегулирования споров регламентирован подзаконным правовым актом, при условии, что такая возможность прямо предусмотрена федеральным законом, для обращения в суд или арбитражный суд необходимо соблюдение указанного порядка.

В остальных случаях (если досудебный порядок не предусмотрен договором) спор может быть передан на рассмотрение суда или арбитражного суда без соблюдения данного порядка. Это возможно даже в тех случаях, когда досудебный порядок предусмотрен для конкретной категории споров подзаконным правовым актом, требования которого не основаны на соответствующей управомочивающей норме федерального закона.

Целесообразно также иметь в виду, что если досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не федеральным законом, а законом субъекта РФ, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд или арбитражный суд с исковым заявлением.

Обратим внимание, что до введения в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации от 24 июля 2002 г. (далее - АПК РФ) понятие «досудебный порядок урегулирования споров» нередко отождествлялось с понятием "претензионный порядок урегулирования споров". Теперь из смысла норм как АПК РФ, так и ГПК РФ определенно следует, что досудебным может являться не только претензионный, но и иной порядок урегулирования споров, который может быть предусмотрен как договором, так и федеральным законом.

Под «иным» порядком следует понимать урегулирование спора, например, путем обмена письмами, телеграммами и другими документами, подачи заявления и предоставления ответа на него, прочие согласительные процедуры, реализуемые в документальной форме. При этом судебная практика исходит из того, что возможность проведения переговоров до передачи спора в суд нельзя расценивать как установление досудебного порядка урегулирования спора, поскольку под досудебным порядком понимается установление в договоре условий о направлении претензии или информационного письма, установление сроков для ответа на нее и других условий, позволяющих определить, что договор содержит четкую запись об установлении такого порядка38.

Указанные формы досудебного порядка урегулирования споров могут быть предусмотрены условиями договора. Кроме того, федеральные законы в ряде случаев императивно устанавливают конкретные формы досудебного порядка применительно к определенным группам правовых отношений. Например, п. 2 ст. 452 ГК РФ установлен обязательный досудебный порядок урегулирования спора об изменении или расторжении договора. Так, если основанием расторжения договора аренды является неисполнение арендатором возложенных на него обязанностей, то арендодатель до обращения в суд с иском о досрочном расторжении договора обязан направить арендатору письменное предупреждение о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок (ч. 3 ст. 619 ГК РФ), а также предложение расторгнуть договор (п. 2 ст. 452 ГК РФ).

Следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании ст.134 Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ) судья должен отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена39.

Несмотря на наличие и действие органов государственной и общественной защиты прав потребителей во многих случаях гражданам нет необходимости обращаться за помощью в эти органы или в суд. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно.

Таким образом, история появления института дает яркие представления о времени формирования и экономических процессах, происходящих в государстве в период принятия закона.

Раскрывая понятие защиты прав потребителей, описываются сферы и органы, которые регулируют данные отношения. Так же достаточно емко перечислены области распространения Закона «О защите прав потребителей

Подробным образом описаны все объекты защиты в отношениях с участием потребителей

Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности.

Защита гражданских прав осуществляется различными способами, по выбору истца. Это может быть признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и другие.

Потребитель, чьи права были нарушены, может выбрать из двух форм защиты своих интересов - внесудебная или судебная. Внесудебная форма подразумевает возможность потребителя предъявлять претензию непосредственно продавцу (производителю, исполнителю).

В целом можно сказать, что законодательство за 15 лет претерпело сильнейшие изменения, в лучшую для потребителя сторону, поставив потребителя, как главную ценность потребительских отношений.

Глава 2. Процессуальные особенности рассмотрения дел о нарушениях прав потребителей

2.1. Особенности обращения за защитой нарушенных прав потребителей

В Российской Федерации как в государстве-участнице Организации Объединенных Наций действуют «Руководящие принципы для защиты прав потребителей», принятые 9 апреля 1985 года Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Нации. В этом документе отмечается, что потребители находятся в неравном положении с точки зрения экономических условий, уровня образования и покупательской способности, поэтому одна из целей стран-участниц – содействие в установлении и дальнейшем обеспечении защиты своего населения как потребителей.

Российская Федерация с 24 февраля 1996 года является членом Совета Европы, для которого в силу Устава Совета Европы обязательна резолюция 25-й консультативной ассамблеи Европейского Союза № 543 от 1973 года «Хартия защиты прав потребителей». Хартия закрепляет право на возмещение любого ущерба или потери от поставки товаров или услуг, если они являлись результатом неверного описания, низкого качества товара или услуг.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»

от 7 февраля 1992 года № 2300-1 в редакции Федеральных законов

от 19.10.1996г. № 2-ФЗ и от 17.12.1999г. № 212-ФЗ охватывает широкую область отношений, участником которых является гражданин40.

В преамбуле Закона определяется сфера правоотношений, подпадающая под регулирование потребительского законодательства. Это отношения, возникающие между потребителями, с одной стороны, и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), - с другой. В законе устанавливаются права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для их жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а так же определяется механизм реализации этих прав.

В соответствии со ст. 11 Гражданского Кодекса РФ (далее - ГК) защиту нарушенных гражданских прав осуществляет суд. Это является основополагающим принципом, предусмотренным Конституцией РФ (ст. 46). Закон предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, федерального антимонопольного органа, федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей. Перечисленные органы могут предъявлять иски в интересах одного потребителя, группы потребителей или в интересах неопределенного круга потребителей (ч. 3 ст. 17 Закона). В указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины41.

По общему правилу предъявление исков осуществляется по месту нахождения (жительства) ответчика. Однако Закон устанавливает альтернативную подсудность, когда потребитель вправе по своему выбору обратиться в суд по своему месту жительства, по месту нахождения (жительства) ответчика или по месту причинения вреда (ч. 2 ст. 17 Закона).

Тем не менее выбор суда зависит не только от усмотрения потребителя, но и от некоторых других обстоятельств: содержания нарушенного права, время нарушения (в период гарантийного срока или после), лица, несущего ответственность в конкретных обстоятельствах.

Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного в Законе и подлежащего судебному рассмотрению. Для формы и содержания искового заявления применяются общие правила, определяемые в ст. 126 Гражданско-процессуального Кодекса (далее – ГПК).

В частности, в иске указывается: наименование суда, фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес, наименование и место нахождения ответчика, требования потребителя. Порядок рассмотрения дела, права и обязанности сторон регулируются ГПК.

Закон не устанавливает обязательный досудебный порядок рассмотрения требований потребителя. На практике потребитель чаще обращается сначала к продавцу, изготовителю с обоснованным требованием. Вместе с тем, по некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий (например, по спорам, вытекающим из договоров перевозки)42.

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности.

ГК РФ в ст. 196, 197 предусматривает общий и специальные сроки исковой давности. Общий срок исковой давности установлен в три года. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований.

От сроков исковой давности следует отличать другие сроки, устанавливаемые законодательством, в частности сроки для осуществления самого права. Истечение этих сроков, называемых пресекательными, означает утрату права на определенное требование. Эти сроки, как правило, не могут быть продлены или восстановлены, порядок их исчисления отличается от порядка исчисления сроков исковой давности. К этим срокам относятся гарантийные сроки, сроки годности и службы, другие сроки, предусмотренные ст. 18 и другими статьями Закона «О защите прав потребителей». Если сроки исковой давности Законом не установлены, они определяются в соответствии с ГК РФ.

Вопросы подведомственности и подсудности дел о защите прав потребителей регулируется нормами Закона и Гражданским процессуальным кодекс РФ.

Судья, решая вопрос о принятии заявления, должен проверить, подведомственно и подсудно ли заявленное требование суду.

Подготовка к судебному разбирательству гражданских дел по искам о защите прав потребителей осуществляется с соблюдением правил, предусмотренных статьями 147-153 ГПК РФ, а также с учетом особенностей отдельных категорий дел. При этом необходимо учитывать как общие, так и специальные нормативные положения, содержащиеся в Законе РФ «О защите прав потребителей», положения иных нормативных (законных и подзаконных) актов, в соответствии с которыми осуществляется регулирование отношений в области защиты прав потребителей43.

Осуществляя деятельность по подготовке дел данной категории к судебному разбирательству, следует руководствоваться также разъяснениями Верховного Суда РФ.

За 2007г. и первое полугодие 2008 г. районные суды и мировым судьям поступило 2834 иска рассмотрено по существу с вынесением решений 1582 иска, удовлетворено 1337 исков на сумму 72945708 руб., отказано по 245 искам, прекращено производство по 1023 искам. В том числе в районные суды Челябинской области поступило 543 исковых заявления из них рассмотрено и удовлетворенно 247 исков на сумму 58840709 руб., отказано по 63 искам и прекращено производство 124 делам.

Мировым судьям поступило 2291 иск, из которых рассмотрено и удовлетворено 1090 иска на сумму 14104999 руб. отказано по 63 искам и 124 дела прекращены производством.

За шесть месяцев первого полугодия 2008 года в районные суды и мировым судьям Челябинской области поступило 1521 иск по гражданским делам «О защите прав потребителей», разрешено 1315 исков, удовлетворенно 733 иска на сумму 39918312 руб., отказано по 182 искам, прекращено производство 538 искам.

За указанный период в районные суды области поступло 357 исков, из них рассмотрено 278 исков, удовлетворенно 213 исков на сумму 32662864 рублей, отказано по 65 искам и прекращены производства по 75 искам.

Мировым судьям поступило 1164 иска этой же категории, разрешено 637 исков, удовлетворенны 520 исков на сумму 7255448 рублей, отказано по 117 искам, прекращено 463 иска.

Из приведенной выше статистики видно, что большая часть споров, возникающих на основании закона о защите прав потребителей, разрешается в досудебном порядке. В случае законодательного закрепления в законе обязательного досудебного порядка снизит количество обращений в суд.

Исходя из количества дел видно, что обращения за судебной защитой осуществляется потребителями в основном при высокой цене иска. И не стоит забывать, что огромное количество споров не разрешаются в виду правовой не грамотности населения.

2.2. Лица, участвующие в делах о защите прав потребителей

Лица, участвующие в делах о защите прав потребителей, можно разделить на две группы:

В первую входят те, кто имеет самостоятельный юридический интерес к исходу рассматриваемого судом дела. Гражданский процессуальный закон называет их лицами, участвующими в деле. К их числу относятся, например, истец, т.е. лицо, возбудившее процесс в целях защиты своих субъективных прав и интересов; ответчик — лицо, на которое истец указывает как на нарушителя его права.

Во вторую группу входят те, кто, хотя и не имеет самостоятельной юридической заинтересованности в исходе дела, непосредственно оказывает содействие в осуществлении правосудия при рассмотрении гражданских дел. Их именуют «участниками процесса, способствующими правосудию», (например, свидетель, который рассказывает суду о том, что ему известно об обстоятельствах дела и т.п.)44.

Круг лиц, участвующие в делах о защите прав потребителей, не совпадает с кругом участников процесса (участников судопроизводства)[1].

К лицам, участвующим в деле, гражданское процессуальное законодательство России относит стороны, третьих лиц, прокурора, государственные органы, органы местного самоуправления, организации, отдельных граждан, обращающихся в суд за защитой прав, свобод и охраняемых законом интересов других лиц или вступающих в процесс с целью дачи заключения по основаниям, предусмотренным ст. 4, 46 и 47 ГПК, заявителей, заинтересованных лиц по делам особого производства и по делам, возникающим из публичных правоотношений (ст. 34 ГПК).

В гражданском процессе, кроме того, могут участвовать свидетели, эксперты, специалисты, переводчики, судебные представители. Все они и лица, участвующие в деле, а также суд являются участниками гражданского процесса. Таким образом, понятие «участники гражданского процесса» намного шире, нежели понятие «лица, участвующие в деле»45.

Необходимо отметить, что понятие «лица, участвующие в деле» в действующем гражданском процессуальном законодательстве не раскрывается. Вместе с тем, сопоставляя лиц, участвующих в деле, с остальными участниками процесса и анализируя в частности ст. 3 и 4 ГПК, следует прийти к выводу о том, что критерием отнесения кого-либо из участников процесса к лицам, участвующим в деле, является юридическая заинтересованность в исходе дела46.

Потребитель может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя.

Елисеева Н.Н. обратилась к мировму судье судебного участка № 1 г. Еманжелинска с иском к ИП Григорьевой О.Н. о расторжении договора купли- продажи многоскоростного велосипеда «Форвард» от 06.06.2006 года и взыскании с ИП Григорьевой О.Н. уплаченной за товар денежной суммы в размере 4000 рублей, взыскании убытков в сумме 500 рублей, компенсации морального вреда 2000 рублей.

В обосновании исковых требований истец указала, что приобрела велосипед по цене 4000 рублей, велосипед вышел из строя, что подтверждается письменными претензиями истца. В период гарантийного срока обратилась к ответчику с претензией. Со стороны ответчика на указанные претензии никакой реакции не последовало.

В ходе судебного заседания было установлено, что истец приобрела у ответчика велосипед по цене 4000 рублей. В процессе эксплуатации велосипед вышел из строя, что подтверждено заключением товароведческой экспертизы.

Решением мирового судьи судебного участка № 1 г. Еманжелинска требования истца удовлетворены. Расторгнут договор купли- продажи многоскоростного велосипеда «Форвард», заключенный между Елисеевой Н.Н. и ИП Григорьевой О.Н..Взыскана стоимость велосипеда, компенсация морального вреда, штрафные санкции.

Круг лиц, которые могут быть представителями, определен законодательно в гл. 5 ГПК РФ. Это:

1) адвокаты, (их полномочия удостоверяются ордером или доверенностью);

2) уполномоченные организации;

3) граждане, допущенные судом к представительству;

4) представители общественных организаций47.

Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом. Согласно ст. 185 ГК РФ доверенности, выдаваемые гражданами, могут быть удостоверены в нотариальном порядке либо организацией, в которой работает или учится доверитель, жилищно-эксплуатационной организацией по месту жительства доверителя, администрацией учреждения социальной защиты населения, в котором находится доверитель, а также стационарного лечебного учреждения, в котором доверитель находится на излечении, командиром (начальником) соответствующих воинских части, соединения, учреждения, военно-учебного заведения, если доверенности выдаются военнослужащими, работниками этих части, соединения, учреждения, военно-учебного заведения или членами их семей. Доверенности лиц, находящихся в местах лишения свободы, удостоверяются начальником соответствующего места лишения свободы.

Доверенность от имени организации выдается за подписью ее руководителя или иного уполномоченного на это ее учредительными документами лица и скрепляется печатью этой организации48.

В соответствии со ст. 53 ГПК РФ законные представители предъявляют суду документы, удостоверяющие их статус и полномочия. Право адвоката на выступление в суде в качестве представителя удостоверяется ордером, выданным соответствующим адвокатским образованием. Кроме того, полномочия представителя могут быть определены также в устном заявлении, занесенном в протокол судебного заседания, или письменном заявлении доверителя в суде.

Кроме этого, согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам) предоставлено также:

1) Федеральная служба и ее территориальные органы могут обращаться в суд с заявлениями в защиту нарушенных прав потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей. Иски могут предъявляться в защиту прав отдельного потребителя, группы потребителей или в интересах неопределенного круга потребителей49.

Содержание иска определяется характером нарушения прав потребителей и направлено на устранение допущенных нарушений. Иски предъявляются в районный (городской) народный суд в соответствии с территориальной подсудностью, установленной ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей". А также, могут быть привлечены судом к участию в деле или вступить в дело по своей инициативе (либо по инициативе лиц, участвующих в деле) для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу обратилась в Выборгский районный суд Санкт-Петербурга с исковым заявлением в защиту неопределенного круга лиц к ООО «Эльдорадо-Северо-запад» в связи с реализацией последним сертификатов программ дополнительного сервиса.

В обоснование иска было указано, что покупателям при приобретении товаров в магазинах ООО "Эльдорадо - Северо-Запад" навязывали приобретение сертификата ПДС, при этом данная программа подменяет гарантию производителя, которая предполагает бесплатное сервисное обслуживание, а часть оговариваемых услуг компания должна осуществляться бесплатно.

Решением судьи Выборгского районного суда г.Санкт-Петербурга требования истца удовлетворить, ООО «Эльдорадо-Северо-Запад» предписано запретить реализацию сертификатов Программ дополнительного сервиса, действующих в период действия гарантийного срока, установленного изготовителем., обязать ООО «Эльдорадо-Северо-Запад» довести до сведения потребителей решение суда в 10-дневный срок со дня его вступления в законную силу через газету «Комсомольская правда. Санкт-Петербург» за счет собственных средств50.

2) федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг), в случае нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) требований к безопасности товаров (работ, услуг), в том числе в защиту неопределенного круга потребителей (п. 1 ст. 42, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

Высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации является Правительство области, края, автономной республики.

3) органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (ст. 44, 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

органы местного самоуправления для защиты прав потребителей на территории муниципального образования имеют право:

- рассматривать жалобы потребителей, а также консультировать их по вопросам защиты их прав;

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

Администрация г. Екатеринбурга в лице комитета по защите прав потребителей обратилась в Ленинский районный суд города Екатеринбурга Свердловской области с иском к ОАО "Хлебпром" о признании действий противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, обязывании прекращения данных действий и опубликования решения суда в средствах массовой информации.

В обоснование иска было указано, что на выпускаемых ответчиком в продажу тортах и иной кондитерской продукции под маркой «Мирель» на маркировочных этикетках указана не вся необходимая информация о товаре, которая должна содержаться в соответствии с требованиями ГОСТ, что лишает потребителя возможности правильного выбора изделия, а также может привести к причинению вреда его здоровью из-за отсутствия надлежащей информации о составе ингредиентов и добавок, используемых ответчиком при изготовлении указанной пищевой продукции. В частности на некоторых видах тортов и пирожных не указана дата изготовления продукта, способ специальной обработки продукта, не на всех видах поставляемых в продажу изделий имеется предупреждение для потребителей, имеющих непереносимость определенных пищевых продуктов и т.д., в связи с чем истец полагает, что в целях защиты прав потребителей на получение полной и достоверной информации о приобретаемом продукте на упаковке изделий указанной марки должна быть указана следующая информация:

Решением федерального судьи, Исковые требования администрации Муниципального Образования «Город Екатеринбург» в лице комитета по защите прав потребителей удовлетворить частично.

Признать противоправными действия ОАО «Хлебпром» в отношении неопределенного круга потребителей при указании информации на упаковке продукции торговой марки «Мирель» в части соответствия продукции требованиям стандартов, сроков годности продукта, отсутствии специального предупреждения и указания даты изготовления и заморозки продукта на днище упаковки.

Обязать ОАО «Хлебпром» внести исправления в маркировку и на упаковку продукции торговой марки «Мирель».

Обязать ОАО «Хлебпром» опубликовать настоящее решение суда в газете «Уральский рабочий» и на сайте http:// www.mirel.ru/.

В удовлетворении остальной части иска отказать51.

4) общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (п. 2 ст. 45, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Кроме того, в соответствии с п. 4 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе участвующих в деле лиц для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на нее обязанностей и защиты нарушенных или оспариваемых прав других лиц, государственных или общественных интересов, а также в необходимых случаях она может быть привлечена к участию в деле по инициативе суда52.

2.3. Особенности доказывания по делам о защите прав потребителей

В силу п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При обнаружении потребителем продажи ему товара ненадлежащего качества он должен определить, достижения каких требований будет добиваться от продавца.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе по своему выбору требовать от продавца выполнения следующих действий:

• безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

• потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

• потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула)

• 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.

Предмет доказывания. При предъявлении требований потребитель должен:

1) доказать факт приобретения товара в соответствующем торговом месте;

2) подтвердить ненадлежащее качество приобретенного товара, если при продаже оно не было оговорено продавцом;

3) подтвердить факт обращения в магазин с просьбой о выполнении требований, указанных в ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В судебном процессе подлежат доказыванию:

1) факт отказа руководителем или иным должностным лицом торгового места произвести указанные выше действия;

2) наличие гарантийного срока (срока годности) для этого товара;

3) дата уведомления потребителем продавца о недостатке товара (уведомление должно быть в пределах гарантийного срока товара);

4) наличие понесенных потребителем убытков вследствие приобретения товара ненадлежащего качества;

5) иные обстоятельства в конкретном случае53.

Распределение обязанностей по доказыванию. По общему правилу ч. 1 ст. 56 ГПК каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. В первую очередь должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возвращены ответчиком, и другие документы). Помимо общего правила распределения обязанности по доказыванию выделяются и специальные. Обязанность доказывания может быть законодателем переложена на одну из сторон. При этом необходимо иметь в виду, что в случаях, предусмотренных п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 5 ст. 18 и п. 6 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», когда Закон допускает возможность освобождения продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, бремя доказывания отсутствия вины лежит на продавце (изготовителе, исполнителе).

Однако в тех случаях, когда сторона в силу объективных причин (например, тяжелая болезнь, отдаленность места жительства и плохое транспортное сообщение) испытывает затруднения в сборе необходимых доказательств, суд оказывает ей помощь в предоставлении тех или иных документов, истребуя их от соответствующих лиц.

Для подтверждения предмета доказывания в суд необходимо представить необходимые доказательства по делу. Таковыми по рассматриваемому виду дел будут:

• документ, подтверждающий покупку товара в соответствующем торговом месте. В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Однако на потребителя возлагается обязанность доказать, что именно в этом торговом месте был куплен товар. Подобным доказательством могут служить: отметки о продаже в паспорте товара, договор купли-продажи, квитанция, транспортная накладная;

• заключение специалиста. В случае если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

• заключение мастерской гарантийного обслуживания об установленных неисправностях в технически сложных товарах;

• претензия потребителя ответчику с указанными требованиями с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии продавцу;

• ответ на претензию. По общим правилам гражданского права срок, в течение которого ответчик должен дать письменный ответ, устанавливается в один месяц;

• доказательства, подтверждающие убытки потребителя от использования товара ненадлежащего качества54.

Особенности доказывания при предоставлении услуг

Следующим разделом Закона РФ «О защите прав потребителей» является защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Для многих видов услуг или работ существуют специальные правила, регулирующие частные вопросы такой деятельности, например, Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г. №1235, или Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. №290. Все они в качестве базового документа используют Закон РФ «О защите прав потребителей».

При этом удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы55.

Предмет доказывания. При предъявлении требований потребитель услуг должен доказать:

1) факт выполнения услуг соответствующей организацией или лицом;

2) факт нарушения сроков выполнения услуг или ненадлежащего качества выполненной работы;

3) факт обращения к исполнителю с предостережением о возможном нарушении сроков выполнения работы, если становится очевидным, что она не будет выполнена в срок;

4) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

5) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков выполненной работы.

Подлежит доказыванию в судебном процессе факт отказа исполнителем произвести указанные выше действия. Судом выясняются:

1) гарантийный срок выполненной работы;

2) причины несоблюдения исполнителем срока выполнения работы, произошло ли несоблюдение сроков вследствие непреодолимой силы или вины потребителя;

3) причины недостатков выполненной работы (услуги), произошло ли это после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы;

4) даты начала и окончания выполнения работы, дата уведомления потребителем исполнителя о нарушении срока или обнаружении недостатков выполненной работы;

5) наличие понесенных потребителем убытков вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы;

6) иные обстоятельства в соответствии с конкретными Правилами оказания услуг56.

Необходимые доказательства. Для подтверждения фактов, перечисленных в предмете доказывания, сторонам необходимо представить суду доказательства по делу. Ими должны быть:

• документ, подтверждающий выполнение указанной работы (оказанной услуги) исполнителем. Подобным доказательством могут служить договор об оказании услуг, выполнении работы; квитанция; транспортная накладная;

• надлежаще оформленный акт об объеме выполненной работы с указанной в договоре датой окончания выполнения работы (оказания услуги) (при доказывании нарушения исполнителем сроков выполнения работы). Для установления даты начала и окончания выполнения работы представляется акт о начале работы и акт о завершении выполнения работы;

• заключение специалиста о недостатках выполненной работы. В случае если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

• претензия к исполнителю работы по выполнению требований Закона (при нарушении сроков или обнаружении недостатков выполненной работы) с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии исполнителю работы;

• ответ на претензию исполнителя;

• доказательства, подтверждающие убытки потребителя вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы57.

Таким образом, процессуальные особенности рассмотрения дел о нарушении прав потребителей выступают на стороне потребителя. По общему правилу предъявления иска Закон устанавливает альтернативную подсудность, когда потребитель вправе обратиться в суд по своему месту жительства.

Все лица, которые предъявляют иски по защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Закон также оговаривает круг лиц, которые участвуют в делах о защите прав потребителей. Это могут быть: Роспотребназдор; адвокаты; уполномоченные организации; граждане, допущенные судом к представительству; представители общественных организаций; эксперты; специалисты и другие. Данные лица выступают в интересах потребителя.

Законом допускается государственная и общественная защита прав потребителей. Государственная защита претерпела также множественные ведомственные изменения, а именно образована Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, подведомственная Министерству здравоохранения и социального развития РФ (Роспотребнадзор), которому переданы функции по контролю и надзору в сфере: санитарно-эпидемиологического надзора, надзора на потребительском рынке, защиты прав потребителей.

Законодательство допускает возможность участия общественных организаций в отстаивании интересов потребителей, в том числе на правах незаинтересованных лиц. Общественные организации могут вступать в судебные разбирательства на любой стадии, при этом рассмотрение дела начинается с самого начала.

При предъявлении требований потребитель должен доказать факт приобретения товара в соответствующем торговом месте и подтвердить ненадлежащее качество приобретенного товара. В процессе подлежат доказыванию наличие гарантийного срока, факт отказа руководителем или должностным лицом произвести указанные выше действия. Распределение обязанностей по доказыванию, на которые ссылаются стороны, ложится на плечи каждой из сторон.

Заключение

В данной аттестационной работе рассмотрено правовое регулирование защиты прав потребителей, которое является одним из существенных факторов развития экономики, и преследует две основные цели: первая – информировать потребителей об имеющихся на рынке товарах и услугах с тем, чтобы правильный выбор способствовал успешному формированию потребительского рынка, вторая - защищать потребителя в том случае, если его положение как слабой стороны ущемляется.

В работе изложена история появления института, которая дает яркие представления о времени формирования и экономических процессах, происходящих в государстве в период принятия закона.

Раскрывается понятие защиты прав потребителей, описывающее сферы и органы, которые регулируют данные отношения. Ваттестационной работе достаточно емко перечислены области распространения Закона «О защите прав потребителей. Подробным образом описаны все объекты защиты в отношениях с участием потребителей.

Раскрываются содержание защиты прав, таких как право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности.

Перечисляются различные способы защиты гражданских прав, по выбору истца. Это может быть признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и другие.

Рассказывается о формах защиты прав потребителей. Которые выбираются на усмотрение потребителя - внесудебная или судебная. Внесудебная форма подразумевает возможность потребителя предъявлять претензию непосредственно продавцу (производителю, исполнителю).

Что касается процессуальных особенностей рассмотрения дел о нарушении прав потребителей выступают на стороне потребителя. По общему правилу предъявления иска Закон устанавливает альтернативную подсудность.

Детально исследован вопрос посвященный лицам, которые предъявляют иски по защите прав потребителей.

В работе освещен вопрос особенностям доказывания по делам о защите прав потребителей. При предъявлении требований потребитель должен доказать факт приобретения товара в соответствующем торговом месте и подтвердить ненадлежащее качество приобретенного товара. В процессе подлежат доказыванию наличие гарантийного срока, факт отказа руководителем или должностным лицом произвести удовлетворить законные требования потребителя. Распределение обязанностей по доказыванию, на которые ссылаются стороны, ложится на плечи каждой из сторон.

Однако действующее законодательство содержит некоторые недостатки. Предлагается внести изменения в статью 17 в которой, не оговорен порядок обязательного досудебного разбирательства зачастую продавец узнает о претензиях к нему лишь тогда когда к нему приходит судебная повестка. Было бы правильно закрепить в законе положения обязывающего покупателя в сначала обратится с претензией к продавцу, а в случае отказа или не полного удовлетворения требования обращаться в суд. Предположительно, что на практике осуществить подобную возможность достаточно трудно, потому как разрешение конфликтов доводится до суда по причине отсутствия возможности договориться сторонами в области возмещения морального вреда.

Дополнить статью 8, где не полно раскрывается понятие «необходимая информация» и при возникновении споров следует исходить из обычно предъявляемых требований. Следует дать полное определение этому понятию.

Необходимо изменить пункт 4 статьи 26.1 предлагается увеличить срок отказа от товара надлежащего качества, проданного дистанционным способом до 7 рабочих дней.

Так как при отказе от товара потребитель может столкнуться, с тем что организации осуществившие доставку могут не работать, по причине выходных и праздничных дней.

Предлагается внести изменения в пункт 7 статьи 18, в законе не обходимо установить расстояние доставки крупногабаритных грузов. В законе оговорена обязанность продавца о доставке товаров весом свыше 5 килограмм, но не оговорено расстояние, что предоставляет продавцам право на самостоятельное его установление. Для установления конкретного расстояния необходимо исследовать положение продавцов.

Целесообразно было бы рассмотреть возможность преподавания в учебных заведениях специальной дисциплины, посвященной теме защиты потребительских прав, либо добавление темы защиты прав потребителей в существующие правовые дисциплины.

Также, фактически отсутствует и ответственность за предоставление некачественных услуг в сфере образования.

В последние годы появились ранее не встречавшиеся в судебной практике категории гражданских дел, предметом которых стали требования о защите прав неопределенного круга лиц, т.е. лица участвующие в деле не имеющие своих собственных юридических заинтересованностей (муниципальные власти, общественные организации) стали чаще обращаться в суд с целью защиты прав не конкретного потребителя, а потребителей в целом. Появление таких категорий гражданских дел свидетельствует о повышении ответственности и заинтересованности в защите прав потребителей на государственном и общественном уровне, что говорит о развитии потребительского права в России.

В целом можно сказать, что законодательство за 15 лет претерпело сильнейшие изменения , в лучшую для потребителя сторону, поставив его как главную ценность потребительских отношений.

Таким образом, законодательство представляет собой сложный механизм и Закон «О защите прав потребителей» является его частью. Как и во всех механизмах в законодательстве есть недоработки, которые можно устранить принятием новых изменений и дополнений.

Список литературы

Раздел I. Нормативно правовые акты

Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» от 9.04.1985 г. № 39/248

Конституция Российской Федерации. 12.10.1993г. // Российская газета, -1993. № 237

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994 г. // Собрание законодательства РФ. – 1994. -№ 32. - Ст. 3301. (ред. от 06.12.2007).

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26.01.1996 г. // Собрание законодательства РФ. -1996. № 5. - Ст. 410. (ред. от 25.12.2008).

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 // Российская газета. -2001. № 256. (ред. от 25.11.2008)

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. // Собрание законодательства РФ. -2002. № 46. - Ст. 4532. (ред. от 25.11.2008).

Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

Федеральный закон «Об общественных объединениях» от 19.05.1995 № 82-ФЗ // Собрание законодательства РФ. -1995. № 21. - Ст. 1930. (ред. от 23.07.2008).

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ // Собрание законодательства РФ. -1996, № 49, - Ст. 5491

Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ // Собрание законодательства РФ. -2006. № 12, - Ст. 1232. (ред. от 27.10.2008)

Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ // Собрание законодательства РФ. -2003. № 28. - Ст. 2895. (ред. от 29.04.2008)

Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» от 30 июня 2004 г. № 322 // Собрание законодательства РФ. -2004, № 28. - Ст. 2899.

Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 29сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» // Российская газета. -1994. № 230.

Раздел II. Литература

Богдан, В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // - М.: Юрист, 2003., - № 7. - С. 17

Шкварец, В.Н. Особенности доеазывания для исполнения услуги по делам о защите прав потребителей / В.Н. Шкварец // -Саратов, 2003. - С. -171 - 179

. Сергеев, А.П., Толстой, В.К. Гражданское право. Учебник, часть 1 / А.П. Сергеев, В.К. Толстой // - М.: Проспект, 2006. - С. 784

Распопин, А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя / А.Н. Распопин // - Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2006. - С. 141

Укусова, Е. , Дела о защите прав неопределенного круга лиц / Е. Укусова // - М.: Российская юстиция, 1997. - С. 31

Еналеева, И.Д., Кулаков, О.С., Петров, М.И., Хасин, К.В. Правила торговли. Защита прав потребителей / И.Д. Еналеева, О.С. Кулаков, М.И. Петров, К.В. Хасин // - М.: Издательсктй центр МарТ, 2005. - С. 448

Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М: Юридический центр Пресс, 2005. - С. 464

Антонов, В.В., Антонова Н.А., Толпыгин, Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис, 2003. - С. 437

Шахурин, Ф.Р., Цыкова, Г.Н., Защита прав потребителей: учебное пособие / Ф.Р. Шахурин, Г.Н. Цыкова // - Ростов-на-Дону.: Феникс, 2002. - С. 398

Бычко, М.А., Гражданско-правовые особенности реализации права потребителей на замену дорогостоящих товаров ненадлежащего качества / М.А. Бычко // - М.: Юрист, 2003. - С. 195

Викторов, И. , Ашиткова, Т., Защита прав потребителей / И. Викторов, Т. Ашиткова // - М.: Законность, 2007. - С. 245

Богдан, В.В., Роль органов местного управления в защите прав потребителей / В.В. Богдан // - М.: Российская юстиция, 2006. - С. 137

Шарова, Г. Н., Товары и продукция не отвечают требованиям безопасности / Г. Н. Шарова // - М.: Законность, 2004. - С. 241

Тархов, В.А, Гражданское право. Общая часть. Учебник / В.А Тархов // - М.: Клувер, 2005. - С. 721

Расторгуева, Ю.М., Уголовно-правовая защита прав потребителей / Ю.М. Расторгуева // Журнал российского права. -2003 -№7. - С. 16-19

Парций, Я.Е. , Изменения в Законе РФ О защите прав потребителей и вопросы правового регулирования / Я.Е. Парций // Новая правовая культура. 2006 -№10. - С. 65-84

Зименкова, О.Н., Шерстобитов, А.Е., Комментарий к Закону РФ О защите прав потребителей / О.Н. Зименкова, А.Е. Шерстобитов // - М.: Юристъ, 2006. - С. 204

Корнилов, Э., Практика применения законодательства о защите прав потребителей / Э. Корнилов // Российская юстиция. -2003 -№8. - С. 13

Варакута, С.А., Управление качеством продукции / С.А. Варакута // - М.: Инфра, 2002. - С. 207

Блэкуэлл, Р.Д., Миниард, П.У., Энджел, Д.Ф., Поведение потребителей / Р.Д. Блэкуэлл, Р.Д. Миниард, П.У. Энджел // - СПб.: Питер. 2002. - С. 624

Федько, Н.Г., Федько, В.П., Поведение потребителей / Н.Г. Федько, В.П. Федько // - Ростов-на-Дону: Феникс. 2006. - С. 358

Попов, Е.В., Продвижение товаров и услуг / Е.В. Попов // - М.: Финансы и статистика. 2007. - С. 302

Райлян, А.А., Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М.: Юридический центр Пресс. 2007. - С. 468

Астахов, П., Час суда с Павлом Астаховым. Как защитить права потребителя / П. Астахов // - М.: Эксмо. 2007. - С. 208

Иванова, Е.А., Игнатьева, М.А., Комментарий к закону О защите прав потребителей / Е.А. Иванова, М.А. Игнатьева, // Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 7.06.2008 г.

Конин, Н.М., Административное право России / Н.М. Конин // - М.: Проспект. 2008. - С. 447

Хапаев, О.А., Мирошниченко, Е.С., Гражданско-процессуальное право в вопросах и ответах: Учеб. Пособие // - М.: Флинта. 2007. - С. 447

Баталина, В.В., Гражданское процессуальное право. Краткий курс / В.В. Баталина // - М.: Окей-книга. 2007. - С. 176

Смагина, И.А., Предпринимательское право / И.А. Смагина // - М.: Омега-Л. 2008. - С. 176

Коршунов, Н.М., Мареев, Ю.Л., Гражданское право. Практикум / Н.М. Коршунов, Ю.Л. Мареев // - М.: Эксмо. 2008. - С. 624

Гришаев, С.П., Права потребителей. Повторительный курс в вопросах и ответах / С.П. Гришаев // 2008. - С. 128

Раздел III. Судебная практика

Обзор практики Верховного Суда Некоторые вопросы судебной практики по гражданским делам // - Бюллетень Верховного Суда. -2003. -№ 10, - С. 10-12

Обзор практики Верховного Суда за 2-ой квартал 2006г. // - Бюллетень Верховного Суда. -1997. -№ 3, С. 10-12

Определение судебной коллегии Верховного Суда РФ от 15.12.1998г. // - Бюллетень Верховного Суда. -1999 . - № 6, С. 8

Обзор судебной практики рассмотрения судами Челябинской области гражданских дел по искам О защите прав потребителей 2006 г.

Дело № 2543 по иску Елисеевой Н.Н. к ИП Григорьевой О.Н. // Архив мирового судьи судебного участка № 1 г. Еманжелинска

Дело № 24932 по иску Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербурга к ООО Эльдорадо-Северо-запад // Архив федерального суда Выборгского района г. Санкт-Петербурга.

Дело № 27079 по иску Администрации г. Екатеринбурга в лице комитета по защите прав потребителей к ОАО Хлебпром // Архив федерального суда Ленинский районный суд г. Екатеринбурга.

1 Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М: Юридический центр Пресс, 2005. - С. 464

2 Антонов, В.В., Антонова Н.А., Толпыгин, Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис, 2003. - С. 437

3 Иванова, Е.А., Игнатьева, М.А., Комментарий к закону О защите прав потребителей / Е.А. Иванова, М.А. Игнатьева, // Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 7.06.2008 г.

4 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

5 Сергеев, А.П., Толстой, В.К. Гражданское право. Учебник, часть 1 / А.П. Сергеев, В.К. Толстой // - М.: Проспект, 2006. - С. 784

6 Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М: Юридический центр Пресс, 2005. - С. 464

7 Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М: Юридический центр Пресс, 2005. - С. 464

8 Антонов, В.В., Антонова Н.А., Толпыгин, Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис, 2003. - С. 437

9 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

10 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

11 Бычко, М.А., Гражданско-правовые особенности реализации права потребителей на замену дорогостоящих товаров ненадлежащего качества / М.А. Бычко // - М.: Юрист, 2003. - С. 195

12 Викторов, И. , Ашиткова, Т., Защита прав потребителей / И. Викторов, Т. Ашиткова // - М.: Законность, 2007. - С. 245

13 Шахурин, Ф.Р., Цыкова, Г.Н., Защита прав потребителей: учебное пособие / Ф.Р. Шахурин, Г.Н. Цыкова // - Ростов-на-Дону.: Феникс, 2002. - С. 398

14 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

15 Гришаев, С.П., Права потребителей. Повторительный курс в вопросах и ответах / С.П. Гришаев // 2008. - С. 128

16 Иванова, Е.А., Игнатьева, М.А., Комментарий к закону О защите прав потребителей / Е.А. Иванова, М.А. Игнатьева, // Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 7.06.2008 г.

17 Коршунов, Н.М., Мареев, Ю.Л., Гражданское право. Практикум / Н.М. Коршунов, Ю.Л. Мареев // - М.: Эксмо. 2008. - С. 624

18 Райлян, А.А., Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М.: Юридический центр Пресс. 2007. - С. 468

19 Зименкова, О.Н., Шерстобитов, А.Е., Комментарий к Закону РФ О защите прав потребителей / О.Н. Зименкова, А.Е. Шерстобитов // - М.: Юристъ, 2006. - С. 204

20 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

21 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

22 Шарова, Г. Н., Товары и продукция не отвечают требованиям безопасности / Г. Н. Шарова // - М.: Законность, 2004. - С. 241

23 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

24 Распопин, А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя / А.Н. Распопин // - Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2006. - С. 141

25 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

26 Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994 г. // Собрание законодательства РФ. – 1994. -№ 32. - Ст. 3301. (ред. от 06.12.2007).

27 Сергеев, А.П., Толстой, В.К. Гражданское право. Учебник, часть 1 / А.П. Сергеев, В.К. Толстой // - М.: Проспект, 2006. - С. 784

28 Антонов, В.В., Антонова Н.А., Толпыгин, Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис, 2003. - С. 437

29 Еналеева, И.Д., Кулаков, О.С., Петров, М.И., Хасин, К.В. Правила торговли. Защита прав потребителей / И.Д. Еналеева, О.С. Кулаков, М.И. Петров, К.В. Хасин // - М.: Издательсктй центр МарТ, 2005. - С. 448

30 Иванова, Е.А., Игнатьева, М.А., Комментарий к закону О защите прав потребителей / Е.А. Иванова, М.А. Игнатьева, // Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 7.06.2008 г.

31 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008)

32 Сергеев, А.П., Толстой, В.К. Гражданское право. Учебник, часть 1 / А.П. Сергеев, В.К. Толстой // - М.: Проспект, 2006. - С. 784

33 Сергеев, А.П., Толстой, В.К. Гражданское право. Учебник, часть 1 / А.П. Сергеев, В.К. Толстой // - М.: Проспект, 2006. - С. 784

34 Распопин, А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя / А.Н. Распопин // - Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2006. - С. 141

35 Антонов, В.В., Антонова Н.А., Толпыгин, Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис, 2003. - С. 437

36 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. // Собрание законодательства РФ. -2002. № 46. - Ст. 4532. (ред. от 25.11.2008).

37 Еналеева, И.Д., Кулаков, О.С., Петров, М.И., Хасин, К.В. Правила торговли. Защита прав потребителей / И.Д. Еналеева, О.С. Кулаков, М.И. Петров, К.В. Хасин // - М.: Издательсктй центр МарТ, 2005. - С. 448

38 Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М: Юридический центр Пресс, 2005. - С. 464

39 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. // Собрание законодательства РФ. -2002. № 46. - Ст. 4532. (ред. от 25.11.2008).

40 Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М: Юридический центр Пресс, 2005. - С. 464

41 Иванова, Е.А., Игнатьева, М.А., Комментарий к закону О защите прав потребителей / Е.А. Иванова, М.А. Игнатьева, // Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 7.06.2008 г.

42 Иванова, Е.А., Игнатьева, М.А., Комментарий к закону О защите прав потребителей / Е.А. Иванова, М.А. Игнатьева, // Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 7.06.2008 г.

43 Смагина, И.А., Предпринимательское право / И.А. Смагина // - М.: Омега-Л. 2008. - С. 176

44 Баталина, В.В., Гражданское процессуальное право. Краткий курс / В.В. Баталина // - М.: Окей-книга. 2007. - С. 176

45 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. // Собрание законодательства РФ. -2002. № 46. - Ст. 4532. (ред. от 25.11.2008).

46 Распопин, А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя / А.Н. Распопин // - Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2006. - С. 141

47 Шахурин, Ф.Р., Цыкова, Г.Н., Защита прав потребителей: учебное пособие / Ф.Р. Шахурин, Г.Н. Цыкова // - Ростов-на-Дону.: Феникс, 2002. - С. 398

48 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. // Собрание законодательства РФ. -2002. № 46. - Ст. 4532. (ред. от 25.11.2008).

49 Федеральный закон «Об общественных объединениях» от 19.05.1995 № 82-ФЗ // Собрание законодательства РФ. -1995. № 21. - Ст. 1930. (ред. от 23.07.2008).

50 Дело № 24932 по иску Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербурга к ООО Эльдорадо-Северо-запад // Архив федерального суда Выборгского района г. Санкт-Петербурга.

51 Дело № 27079 по иску Администрации г. Екатеринбурга в лице комитета по защите прав потребителей к ОАО Хлебпром // Архив федерального суда Ленинский районный суд г. Екатеринбурга.

52 Зименкова, О.Н., Шерстобитов, А.Е., Комментарий к Закону РФ О защите прав потребителей / О.Н. Зименкова, А.Е. Шерстобитов // - М.: Юристъ, 2006. - С. 204

53 Шкварец, В.Н. Особенности доеазывания для исполнения услуги по делам о защите прав потребителей / В.Н. Шкварец // -Саратов, 2003. - С. -171 - 179

54 Шкварец, В.Н. Особенности доеазывания для исполнения услуги по делам о защите прав потребителей / В.Н. Шкварец // -Саратов, 2003. - С. -171 - 179

55 Богдан, В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // - М.: Юрист, 2003., - № 7. - С. 17

56 Шкварец, В.Н. Особенности доеазывания для исполнения услуги по делам о защите прав потребителей / В.Н. Шкварец // -Саратов, 2003. - С. -171 - 179

57 Богдан, В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // - М.: Юрист, 2003., - № 7. - С. 17