Московский Институт

**Предпринимательства и Права**

## юридический факультет

вечернее отделение

группа 302 «Ю»

# Курсовая работа

по учебной дисциплине: *Гражданское право РФ*

на тему: «Законодательство о защите

прав потребителей»

Исполнитель: Научный руководитель:

*Заможных А. Л. Завьялова Т. Н.*

г. Москва

2000

**План:**

лист

Введение 3

1) Общая характеристика законодательства РФ о защите

прав потребителей 4

2) Права потребителей на получение объективной

информации о товаре (работе, услуге) и ответственность

другой стороны договора за их нарушение 9

3) Права потребителей на безопасность товара (работы,

услуги) и ответственность другой стороны договора за

нарушение этих прав 10

4) Права потребителей в случае продажи им товаров

ненадлежащего качества 13

5) Претензии и иски потребителей 24

6) Выводы и предложения 31

Список использованной литературы 33

**Введение**

Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально-экономической политики государства.

До недавнего времени потребители в нашей стране по существу были бесправны. Производители товаров и услуг, торговля диктовала им свои условия. Ведомственные нормативные акты и инструкции ограничивали права потребителя и не давали им возможности предъявить свои обоснованные претензии. Судебная защита практически отсутствовала. Потребители не могли реализовать свои фундаментальные права, закрепленные в резолюции Генеральной Ассамблеи ООН (N 39/248 от 9 апреля 1985 г).

Только с принятием Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 года Закона «О защите прав потребителей» потребители получили правовые возможности в отстаивании своих прав. Закон вобрал в себя лучший опыт соответствующей международной и зарубежной национальной законодательной практики.

Закон издан для регулирования отношений, возникающих между потребителями и предпринимателями, установления прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их жизни и здоровья, получения информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещения потребителей, государственной и общественной защитой их интересов, объединения в общественные организации потребителей, а также определении механизма реализации этих прав.

Цель моей курсовой работы – изучить и понять смысл Закона РФ «О защите прав потребителя» и других источников российского законодательства о защите прав потребителей.

**1) Общая характеристика законодательства РФ о защите**

**прав потребителей**

Закон об охране прав потребителей появился во многих западно-европейских странах еще в 70-е годы. Монополизация производства торговли заставила правительства прибегнуть к мерам государственного регулирования, принятию законодательства, целью которого является прямое вторжение в договорные отношения сторон для защиты одной из них – потребителя.

Основным нормативным актом регулирующим отношения по защите прав потребителей в Российской Федерации является закон РФ «О защите прав потребителей”, введенный в действие 7 апреля 1992 года, который дополнился Федеральным законом от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Кодекса РСФСР об административных правонарушениях» (Закон)[[1]](#footnote-1).

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

Закон не содержит каких либо общих критериев разграничения компетенции по регулированию упомянутых отношений между РФ и республиками в ее составе.

Закон не распространяется на потребителей – юридических лиц, а также на потребителей – физических лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают, либо имеют намерение приобрести или заказать товар, работу, услугу не для личных бытовых нужд, а например, для предпринимательской деятельности.

Под личными бытовыми нуждами следует понимать удовлетворение бытовых потребностей не только гражданина, который непосредственно приобрел данный товар, но также и любых других граждан, которые пользуются вещью на законных основаниях с согласия непосредственного приобретателя, прежде всего члены семьи.

Под предпринимателями понимаются изготовители, исполнители, продавцы, выступающие на рынке как предприятия, организации или учреждения, т. е. юридические лица, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности их имущества.

Одним из важнейших прав потребителя является право на получение товаров, результатов работ и услуг, соответствующих обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым требованиям а также информации о продукции (ст. 4 Закона).

Гражданский кодекс РФ (ГК) (ст. 245) устанавливает, что качество проданной вещи должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии указаний в договоре – обычно предъявляемым требованиям.

Несмотря на принципиальное совпадение подходов в ГК и Законе, некоторые различия все же есть.

1. Закон в отличие от ГК не первое место поставил не договор, а обязательное требование стандартов.

Законом РФ от 28 мая 1992г. «О поставках продукции и товаров для государственных нужд» установлено, что продукция (товары, (работы, услуги) поставляемая по государственным контрактам, должна соответствовать обязательным требованиям государственных стандартов и особым условиям, устанавливаемым этими контрактами. В связи с этим на практике возникают вопросы о требованиях к качеству товаров, поставляемых не для государственных нужд, и о соотношении этого Закона и «Закона о защите прав потребителей».

В законе РФ «О поставках продукции и товаров для государственных нужд» зафиксированы два критерия: обязательные требования ГОСТ и условия договора. Два других критерия (обычные требования, информация о товаре) также должны учитываться при определении качества товара, поставляемых для государственных нужд с цель дальнейшей реализации населению. Один принципиальный момент зафиксированный Законом от 28 мая 1992г.: для определения требований к качеству продукции может применяться лишь нормативная документация установленная законодательством. Правовая форма этих документов приобретает существенное значение, поскольку она связана с компетенцией соответствующего органа.

2. ГК отсылает обычно предъявляемым требованиям в тех случаях, когда требования о качестве договором вообще не предусмотрены (существенное условие).

Закон предал обычно предъявляемым требованиям самостоятельное значение, независящее от наличия или отсутствия в договоре условия о качестве.

3. Закон дополнительно ввел новый критерий – информация о продукции – критерий качества.

Специфическим правом потребителя в сфере торгового обслуживания является право на обмен товаров ненадлежащего качества. Оно действует лишь в области торгового обслуживания и не применимо к отношениям, возникающим в других сферах оказания услуг.

Согласно Закону (ст.23) обмену подлежат не все доброкачественные товары. Такое право распространяется лишь на непродовольственные товары, за исключением тех, которые будут включены в специальные перечни, утверждаемые правительствами РФ и республик в составе РФ.

Обмен доброкачественного товара, в отличие от недоброкачественного, может быть произведен только в том торговом предприятии, где он был приобретен.

Потребитель может осуществить свое право на обмен доброкачественного товара в течение 14 дней, не считая дня покупки. При не согласии потребителя с отказом в обмене он вправе предъявить к продавцу соответствующий иск.

Законодательство об экспертизах некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании и уничтожении

В целях охраны здоровья населения и предотвращения оборота некачественных пищевых продуктов на потребительском рынке Правительство РФ своим постановлением от 29 сентября 1997 г. N 1263 утвердило Положение о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании и уничтожении.

Этим постановлением определена компетенция государственных органов по проведению экспертизы и определению дальнейшей судьбы некачественной продукции:

* органы санитарно – эпидемиологического надзора проводят экспертизу продукции, не отвечающей требованиям санитарных правил, норм и гигиенических нормативов;
* органы ветеринарного надзора ответственны за экспертизу продукции животноводства, птицеводства и рыбы, а также продуктов растениеводства, не отвечающих требованиям ветеринарно-санитарных правил и норм;
* органы надзора в области стандартизации и сертификации проводят экспертизу в отношении продукции, не отвечающей требованиям государственных стандартов и не прошедшей в установленном порядке государственной сертификации;
* органы контроля за качеством зерна и продуктов его переработки – в отношении этих продуктов, не отвечающих требованиям государственных стандартов;
* органы контроля в торговле – в отношении продукции, не отвечающей обязательным требованиям качества, а также продукции с истекшим сроком годности.

В соответствии с утвержденным Положением некачественной и опасной признается продукция:

* не соответствующая обязательным требованиям качества и безопасности, установленным санитарными и ветеринарно – санитарными правилами и нормами, государственными стандартами и технической документацией;
* имеющая явные признаки недоброкачественности, не вызывающие сомнений у компетентного лица, осуществляющего проверку качества и безопасности продукции;
* не имеющая документов изготовителя (поставщика) продукции, подтверждающих ее происхождение, качество и безопасность, а также надлежащих документов о сертификации продукции;
* свойства которой не соответствуют данному виду и наименованию продукции;
* маркировка которой не соответствует требованиям нормативной и технической документации;
* с неустановленным сроком годности для продукции, на которую такой срок должен быть установлен, или с истекшим сроком годности.

Пищевая продукция, происхождение которой ее владелец не может подтвердить, а также имеющая явные признаки недоброкачественности, подлежит утилизации и уничтожению без проведения экспертизы. До утилизации или уничтожения она должна быть денатурирована ее владельцем в присутствии представителя соответствующего органа любым способом, исключающим возможность ее использования в пищу.

В остальных случаях обнаруженная некачественная пищевая продукция подлежит экспертизе с целью определения возможности ее дальнейшего использования или уничтожения. На период экспертизы, принятия и исполнения решения эта продукция хранится в отдельных помещениях на складе или в изолированной камере холодильника с соблюдением условий, исключающих к ней доступ, и подлежит строгому учету. Отбор проб (образцов) продукции осуществляется представителем соответствующего органа в присутствии ее владельца.

Экспертиза включает оценку соответствия сопроводительной документации на продукцию требованиям нормативной и технической документации, оценку ее внешнего осмотра, исследований, состояния упаковки и маркировки продукции. Выясняются также условия производства, закупки, поставки, транспортировки, хранения и реализации продукции. При необходимости проводятся лабораторные исследования (испытания) качества и безопасности.

На основании результатов экспертизы оформляется заключение о разрешении или постановление о запрещении ее использования по назначению.

Ответственность за передачу продукции для дальнейшего использования или уничтожения возлагается на владельца продукции.

Уничтожение проводится в присутствии комиссии, образуемой владельцем продукции совместно с организацией, ответственной за ее уничтожение.

Инфицированные продукты, опасные для людей и животных, перед уничтожением или в его процессе подвергаются обеззараживанию.

Уничтожение оформляется актом, один экземпляр которого в 3-дневный срок представляется органу, принявшему решение об уничтожении.

Все расходы, связанные с хранением, транспортировкой, экспертизой, использованием или уничтожением некачественной и опасной пищевой продукции, несет ее владелец.

***Изменения в новом законодательстве о защите прав потребителей***

16 января 1996 г. вступил в силу Закон РФ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях»[[2]](#footnote-2).

Изменения внесены практически в каждую статью Закона. Многие из них носят редакционный характер и не нуждаются в дополнительных комментариях. Однако ряд изменений довольно существенно затрагивает интересы как потребителей, так и производителей (продавцов).

Если раньше потребитель имел право потребовать замены любого товара при возникновении в нем даже незначительных дефектов, то теперь Закон установил ограничения на замену сложно-технических товаров. Право на их замену потребитель имеет только в случае обнаружения существенного недостатка.

Другой новацией Закона стало установление сроков, в течение которых продавец обязан исполнить требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара или расторжении договора. Продавец (изготовитель) обязан выполнить такое требование не позднее семидневного срока с момента обращения потребителя. За каждый день просрочки возврата потребителю денег установлена неустойка.

Аналогичные сроки установлены для исполнения требований потребителя при оказании ему различного рода услуг.

Закон установил более суровую ответственность за нарушение прав потребителей. Как и прежде, Государственный антимонопольный комитет РФ осуществляет государственный контроль за соблюдением хозяйствующими субъектами прав потребителей. Однако если прежде сумма взыскиваемого за нарушение прав потребителей штрафа не могла превышать 1000000 руб., то принятые изменения дают право наложения штрафа в сумме до 5000 минимальных размеров оплаты труда.

Как известно, одной из форм деятельности общественных объединений является предъявление исков в защиту отдельных потребителей или неопределенного круга потребителей. Эти иски требуют большой предварительной подготовки, затраты на которую ложатся на организацию. В целях изменения ситуации в Закон введена норма о возмещении общественным объединениям потребителей расходов, связанных с подготовкой судебного иска, с привлечением к участию в деле экспертов и юристов.

И наконец, еще одно изменение в Законе, прямо затрагивающее интересы общественных объединений потребителей. Статья 13 Закона устанавливает право судов при удовлетворении требований потребителей взыскивать с ответчика штраф в бюджет за нарушение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. С принятием изменений 50% от взысканных сумм будет направляться в бюджет организации потребителей, которая выступила инициатором иска.

**2) Права потребителей на получение объективной информации о товаре (работе, услуге) и ответственность другой стороны договора за их нарушение**

Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы[[3]](#footnote-3). Если в подобной информации потребителю отказано или она доводится не в полной форме, то он имеет право добиться получения ее с помощью статьи 8.

Указания в настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказание услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а по усмотрению изготовителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов РФ.

##### Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре

В случае если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), а также изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло приобретение товара (работы, услуги) не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещение причиненных ему убытков; невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар изготовителю.

В случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования предусмотренные статьей 14 настоящего Закона, а также потребовать возмещения убытков, причиненных природным объектом, находящимся во владении потребителя на праве собственности, либо по иным основаниям, предусмотренным законом или договором.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информации о товаре, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках.

**3) Права потребителей на безопасность товара (работы,**

**услуги) и ответственность другой стороны договора**

**за нарушение этих прав**

Введеные в действие на территории РФ законы “О сертификации продукции и услуг”, “О стандартизации”, “О защите прав потребителей” ужесточают требования к качеству и безопасности производимых (подаваемых) изготовителями (исполнителями, продавцами) товаров или оказываемых ими услуг[[4]](#footnote-4).

Указанные законы предусматривают обязательную сертификацию товаров (работ, услуг), потенциально опасных для здоровья, жизни и имущества граждан, в том числе при их импорте в РФ.

Закон “О защите прав потребителей” (ст.5) устанавливает что потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имущества. В целях обеспечения упомянутого права в стандартах устанавливаются обязательные требования которые должны это обеспечивать.

Безопасность должна обеспечиваться при разработке и изготовлении товаров, путем обеспечения возможности его ремонта и технического обслуживания. Ответственность за определение необходимости и разработку специальных правил несет изготовитель (исполнитель). это обстоятельство важно, поскольку распределение обязанностей между государственными органами, исполнителями (изготовителями) и продавцом может иметь существенное значение при определении ответственного за причиненный вред лица в том случае, если специальные правила не были разработаны, утверждены, доведены до потребителя либо оказались недостаточными или не были утверждены требования к продукции по ее безопасности.

Закон требует не только довести до сведения потребителя специальные правила использования, транспортировки, хранения и утилизации товаров результатов работ), но и предупредить его о продолжительности срока службы (годности) изделия (то есть о его потенциальной опасности после истечения указанного срока), необходимые действия по его истечении и возможных последствиях в случае не выполнения этих действий. Предупреждение должно быль сделано продавцом (исполнителем) в порядке, установленном Законом для предоставления потребителю информации о продукции. В случае, если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товаров (работ, услуг) в течение установленных сроков, он обязан возместить потребителю убытки в соответствии со статьей 12 Закона.

Каждый из органов, контролирующих безопасность товаров, реализует предоставленные ему полномочия в закрепленной области или по определенной группе товаров (работ, услуг) в соответствии со своей компетенцией, установленные законодательством.

Длительное время существовала практика, когда все требования по безопасности, утвержденные специальными контролирующими органами, переносились в государственный стандарт на соответствующую продукцию (или на них делалась ссылка), который утверждался Госстандартом. Определенный шаг в этом направлении сделан Положением о Госстандарте России, утвержденным постановлением правительства России от 25.12.95г. Этим документом установлено, что разграничение полномочий по отдельным видам деятельности в области стандартизации, метрологии и сертификации межу Госстандартом России и другими центральными органами федерально исполнительной власти регулируются положениями об этих органах и соглашениями между ними и Госстандартом России.

Закон “О защите прав потребителей” не ограничивается установлением порядка и формы правового регулирования требований к безопасности товаров (работ, услуг). Одновременно устанавливается порядок проверки соответствия изготовленной продукции упомянутым требованиям, а также меры, направленные на предотвращение поступления опасной продукции к потребителю. Для указанной цели предусматривается введение обязательной сертификации продукции на соответствие требованиям безопасности.

На сертифицированные товары в установленном порядке выдается сертификат. Номенклатуру товаров (работ, услуг) подлежащих обязательной сертификации, согласно Закону определяет Госстандарт России.

Продукция прошедшая сертификацию и выпускаемая предприятиями может оказаться фактически не соответствующей установленным требованиям безопасности. На этот случай Закон предусматривает: если установлено, что при использовании, транспортировке или хранении товаров (результатов работ) с соблюдением установленных правил они причиняют или могут причинить вред – принять меры по изъятию их из оборота, приостановить их производство.

Закон недостаточно четко дифференцирует обязанности изготовителей (исполнителя) и продавцов в случае выпуска продукции с нарушением требований к безопасности. Необходимые меры должны приниматься немедленно, независимо от того, кем установлены эти факты и обстоятельства. Производство продукции и ее реализация должны быть приостановлены до устранения причин, вызывающих вред, т. е. до устранения нарушений производственного происхождения или других недостатков.

Законом установлено, что за нарушение требований по безопасности товаров (работ, услуг) предусмотренных п.5 ст.5, а также за необоснованную выдачу сертификата ответственность определяется п.2 ст.41 Закона (до 3-х должностных окладов на руководителей и органов сертификации).

***Изготовитель обязан:***

* обеспечить изготовление продукции в соответствии с установленными требованиями к ее качеству;
* представить продукцию на сертификацию;
* разработать специальные правила использования продукции;
* установить срок службы (годности) продукции;
* обеспечить разработку и доведение до потребителя необходимой информации;
* в установленных случаях приостановить производство и реализацию продукции либо снять ее с производства, принять меры по изъятию из оборота и у потребителей опасной продукции;
* в установленных случаях возместить в полном объеме причиненный ущерб.

***Продавец обязан:***

* обеспечить реализацию товаров, имеющих сертификат безопасности;
* обеспечить доведение до потребителя необходимой информации;
* в установленных случаях приостановить реализацию, принять меры по изъятию из оборота и у потребителей опасной продукции;
* в установленных случаях возместить в полном объеме починенный ущерб.

Итак, если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товаров (работ, услуг) в течение установленных сроков, он обязан возместить потребителю убытки в соответствие со ст.12 Закона.

**4) Права потребителей в случае продажи им товаров**

**ненадлежащего качества**

1. Статья 18, открывающая главу II Закона, претерпела серьезные изменения по сравнению с первоначальной редакцией. Кроме того, при применении главы II необходимо учитывать главу 30 ГК РФ, регулирующую договор купли-продажи, которая содержит, в частности, общие положения о купле-продаже (параграф 1) и нормы о розничной купле-продаже (параграф 2). В связи с этим важно отметить два обстоятельства: первое – положения параграфа 1 применяются к отдельным видам договора купли-продажи (розничной, поставке и др.), если иное не предусмотрено правилами ГК об этих видах договоров (п. 5 ст. 454 ГК). Таким образом, приоритет отдается специальным нормам; второе – к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними (п. 3 ст. 492 ГК). Таким образом, в принципе установлена следующая иерархия применения норм о розничной купле-продаже: специальные нормы ГК, общие положения о купле-продаже, законодательство о защите прав потребителей. (см. п. 3 комментария к ст. 1)[[5]](#footnote-5)

2. Статья 18 определяет права потребителя в случае продажи товара ненадлежащего качества (в первой редакции – с недостатками). В тексте Закона эти понятия применяются как равнозначные. Потребитель вправе предъявить любое из перечисленных требований по своему усмотрению при обнаружении в товаре недостатка. Из этого правила сделаны три исключения, два из которых связаны с характером товара, а одно со спецификой продавца.

В отношении технически сложных товаров, перечень которых утвержден Правительством РФ, в новой редакции Закона предусмотрено серьезное нововведение: для того чтобы заменить их на аналогичный товар или товар другой марки или расторгнуть договор купли-продажи, недостаточно наличия простого недостатка.

Необходимо, чтобы недостаток был существенным. Остальные перечисленные в статье требования могут быть предъявлены при наличии любого недостатка в этих товарах. Условие о замене товара лишь при наличии существенного недостатка распространено ГК (ст. 503) также и на дорогостоящие товары, понятие которых не раскрывается.

Вторым исключением из объема прав потребителя, установленных ст. 18, является правило, согласно которому в отношении товара, купленного в комиссионном магазине и имеющего недостатки, требования о безвозмездном устранении недостатков или о возмещении расходов на их исправление, а также о замене на товар аналогичной марки (модели, артикула) может быть удоволетворено лишь с согласия продавца. В отношении других требований действует обязанность продавца их удовлетворить. При этом на технически сложные товары, купленные в комиссионном магазине, также распространяется правило о необходимости наличия существенного недостатка для предъявления требований о замене или расторжении договора. Поскольку комиссионный магазин, согласно ст. 990 ГК, совершает сделки от своего имени, приобретает права и становится обязанным по сделке с третьими лицами (покупателями), то на него, естественно, ложатся все неблагоприятные последствия приемки и продажи товаров с недостатками. В случае удовлетворения требований потребителя об уменьшении покупной цены магазин не вправе, если это не оговорено в договоре комиссии, относить сумму уценки на комитента.

Комиссионер не вправе также в этом случае требовать от покупателя возвратить купленную вещь для возврата ее комитенту. По смыслу Закона комиссионер обязан заменить товар с недостатками на такой же товар другой марки, если он имеется в продаже, и произвести соответствующий перерасчет цены. Комиссионер должен быть более внимателен к качеству вещей, принимаемых на комиссию, и согласовывать со сдатчиком последствия удовлетворения требований покупателя при заключении договора комиссии, т.е. указывать, что, если вещь окажется недоброкачественной, уценка и убытки относятся на счет комитента (сдатчика вещи).

Необходимо отметить, что в новой редакции Закона содержание нормы, связанной с комиссионными магазинами, существенно изменено. Первоначальная редакция Закона (пп. «д» п. 1 ст. 17) четко устанавливала, что определенные требования потребителя (устранение недостатков товара или возмещение расходов на их устранение, замена на товар аналогичной марки) подлежат удовлетворению только с согласия комиссионного магазина.

В новой редакции условия удовлетворения указанных требований сохранены, однако почему-то исчезло указание о том, что речь идет о продаже товара комиссионным магазином. Вместо этого упомянутое правило распространено на товары, закупленные продавцом по договору комиссии, которые реализуются неизвестно по какому договору.

Неудачность новой редакции очевидна (не говоря о том, что по договору комиссии товары не закупаются, а принимаются для реализации потребителю по договору купли-продажи).

Верховный суд толкует это нововведение в том смысле, что указанный порядок удовлетворения требований потребителя распространяется на товары, проданные потребителям как комиссионными магазинами, так и другими продавцами, если последние приняли их от граждан по договору комиссии[[6]](#footnote-6).

Третьим исключением являются товары, на которые установлен срок годности. В соответствии с характером этих товаров (продукты питания, парфюмерия, медикаменты и др.) потребитель вправе потребовать замены их на товар надлежащего качества или возврата уплаченной суммы, т.е., по существу, расторжения договора. Замена возможна на такой же товар или другой. На эти товары распространяются общие правила, связанные с расторжением договора (возврат недоброкачественного товара, возмещение убытков и др.). Согласно ст. 503 ГК, потребитель вправе потребовать соразмерного уменьшения цены. Вместе с тем не может практически применяться право требовать безвозмездного устранения недостатков.

Потребитель не может обратиться к организации, выполняющей функции продавца, к изготовителю товара и организации, выполняющей его функции.

3. При безвозмездном устранении недостатков (так называемом гарантийном ремонте) возникает вопрос о его объеме и правовом регулировании. Некоторые продавцы и изготовители при реализации технически сложных товаров в документах, устанавливающих гарантийные обязательства, указывают, что эти обязательства не действуют, если изделие не работает или работает ненадлежащим образом в связи с недостатками так называемых расходных материалов.

Для правильного решения этого вопроса необходимо определить, что входит в состав товара, из каких частей он состоит. Задача непростая. Например, входят ли «в состав» автомобиля аккумулятор, шины, лампы в фарах, радиоприемник и т.д. или они являются расходными материалами, комплектующими изделиями? Для ответа необходимо обратиться к понятиям комплектности товара и комплекта товаров. Статья 478 ГК, регулирующая вопрос о комплектности товара, не содержит определения этого понятия. Напротив, ст. 479 ГК указывает, что комплект товаров – это их определенный набор. При этом каждый из товаров, входящих в комплект, является самостоятельным товаром, который может продаваться и использоваться по своему целевому назначению, независимо от других товаров, включенных в комплект. Состав комплекта является чисто договорным условием.

Типичным примером комплекта товаров является набор мебели, который может изменяться по желанию покупателя.

В отличие от комплекта, под комплектностью следует понимать такую совокупность составных частей, которые и образуют собственно товар с определенными потребительскими свойствами. Эти составные части конструктивно скомпонованы в единое изделие и, как правило, самостоятельно не используются. Вместе с тем отдельные части товара – комплектующие изделия (например, шины для транспортных средств) могут быть отделены от основной части товара и, как правило, изнашиваются быстрее последней. Именно в силу этого п. 3 ст. 470 ГК допускает возможность установления на эти части в договоре купли-продажи самостоятельного гарантийного срока, отличающегося по продолжительности от гарантийного срока на основное изделие. Если договором это не предусмотрено, гарантийный срок на основное изделие распространяется и на комплектующие изделия.

Технически сложные изделия иногда не могут выполнять свои функции без так называемых расходных материалов и деталей, которые собственно не входят в состав товара.

Например, порошки для копировальных аппаратов, батарейки для фонариков и различных приборов, фильтры и т.п.

Потому по избежание споров по поводу того, на что именно распространяются гарантийные обязательства, изготовитель (продавец) товара должен точно определить его комплектность.

Согласно ст. 478 ГК, комплектность определяется договором купли-продажи. Практически это может быть сделано различными способами: путем ссылки на соответствующую техническую документацию в документах, прилагаемых к товару; путем перечисления в этих документах составных частей товара; путем перечисления расходных деталей или материалов, на которые гарантийные обязательства не распространяются.

Если договором комплектность товара не определена, она определяется обычаем делового оборота, т.е. сложившимися в определенной области правилами, не предусмотренными законодательством. О том, что определенная составная часть не входит в состав комплектности товара, можно заключить из указания, что цена этой части не входит в цену товара.

От комплекта товаров и комплектности товара следует отличать широко используемое в практике понятие «комплект поставки». В этот перечень обычно включают все, что передается потребителю (включая основное изделие, комплектующие изделия, запчасти, инструмент, предметы упаковки, различную документацию). Иногда комплект поставки ошибочно называют в документации комплектностью, что расширяет пределы ответственности изготовителя (продавца).

Гарантийный ремонт не должен рассматриваться как самостоятельная услуга, а является способом восстановления права потребителя на получение доброкачественного товара. Поэтому к указанным отношениям должны приеняться номры гл. II, а не гл. III Закона.

4. Право требовать возмещения своих расходов на устранение недостатков товара возникает у потребителя в случае, если продавец, изготовитель отказались произвести ремонт, независимо от причины отказа, либо не произвели его в установленный законом срок.

При предъявлении упомянутых требований факт устранения недостатков, а также сумма расходов должны быть доказаны потребителем (желательно документально). Во внимание будут приниматься только необходимые и соразмерные затраты на саму работу, приобретение запчастей, деталей, перевозку товара в соответствующих случаях и т.д.

5. Требование о соразмерном уменьшении покупной цены может быть заявлено, если недостаток товара не препятствует его использованию по назначению, однако ограничивает полноценное использование, предусмотренное условиями договора. Одновременное предъявление требований об уценке и ремонте является необоснованным. Размер уценки определяется соглашением сторон, а если соглашение не достигнуть, потребитель вправе обратиться в суд или предъявить другое требование.

6. Под аналогичным товаром следует понимать товар, однородный купленному по функциональному назначению и классу, но отличающийся от него компоновкой составных частей, конструкцией рабочих органов или органов управления, принципом действия, внешним видом и т.п. признаками, которые в совокупности образуют понятие модели, артикула, типа. В случае возникновения спора по этим вопросам следует руководствоваться документацией на конкретную продукцию (стандарты, технические условия и т.п.).

7. Для предъявления требования о расторжении договора необходимо установить наличие недостатка, а если предметом договора купли-продажи был технически сложный товар, необходимо обнаружение существенного недостатка.

Установление недостатка или существенного недостатка в проданном товаре является существенным нарушением договора (подробнее см. п. 2 комментария к ст. 4 Закона)

8. Согласно ст. 503 ГК, возврат товара с недостатками осуществляется потребителем за счет продавца. При этом продавец не вправе производить удержания из возвращаемой покупателю суммы, связанные с пользованием товаром, потерей им товарного вида и т.п.

Право требовать полного возмещения убытков потребитель имеет независимо от содержания предъявленного им требования. Основанием для возмещения убытков является их причинение вследствие продажи потребителю товара ненадлежащего качества.

9. Упомянутые в п. 1 требования могут быть предъявлены потребителем по своему выбору продавцу товара или организации, которая выполняет функции продавца на основе договора с ним. Продавцу и организации, выполняющей его функции, могут быть предъявлены любые из предусмотренных требований. Определенные требования могут быть предъявлены потребителем непосредственно изготовителю товара или организации, выполняющей его функции на основе договора. К ним относятся требования о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов по их исправлению и замене товара.

Однако потребитель вместо предъявления этих требований вправе возвратить изготовителю (но не организации, выполняющей его функции) товар с недостатками и потребовать возврата уплаченной суммы.

Существо отношений между изготовителем, продавцом и организациями, выполняющими их функции (третье лицо), в основном заключается в выполнении последним определенных фактических действий по реализации обязательств продавца или изготовителя, предусмотренных Законом. Из смысла Закона следует, что третье лицо действует от своего имени и за свой счет. Отношения потребителя с третьим лицом носят самостоятельный юридический характер. В этих отношениях потребитель и третье лицо имеют права и обязанности, вытекающие из Закона, и могут приобретать права и обязанности, возникающие из их собственных действий, за которые несут самостоятельную ответственность.

Необходимость заключения договора с третьими лицами у изготовителя товара обусловлена его обязанностью (ст. 6 Закона) обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара, а также поставку запчастей в торговые и ремонтные предприятия. Кроме того, изготовитель обязан по требованию потребителя обменять товар с недостатками. Все это практически невозможно вне места нахождения изготовителя без услуг третьего лица.

Что касается продавца, следует отметить, что свои обязательства по замене недоброкачественного товара он может в принципе выполнить самостоятельно. Сложнее с обязанностью по безвозмездному ремонту, которая предусмотрена Законом для продавца в качестве самостоятельной функции. Избежать привлечения для этого третьего лица продавец может, лишь если в месте его нахождения расположен изготовитель товара или организация, выполняющая его функции. В противном случае заключение договора с ремонтной организацией становится для продавца насущной необходимостью, если он продает товар систематически и в крупных объемах. Отсутствие ремонтной базы в этих случаях чревато для продавца серьезными экономическими потерями в связи с требованиями потребителей.

Поэтому в договорах поставки целесообразно оговаривать соответствующие обязательства изготовителя, в частности обязательства, обеспечивающие своевременный ремонт, замену товара и т.д., а также порядок возмещения убытков и расходов, вызванных удовлетворением требований потребителя. Согласно статье 518 ГК, получатель, осуществляющий продажу поставленных ему товаров в розницу, вправе требовать замены в разумный срок товара ненадлежащего качества, возвращенного потребителем, если иное не предусмотрено договором поставки.

В договорах с третьими лицами изготовитель и продавец должны предусматривать их функции в пределах своих обязательств по Закону.

Третьи лица могут выполнять следующие функции продавцов или изготовителей, предусмотренные Законом в связи с продажей товара ненадлежащего качества:

1. Принять товар у потребителя.

2. Обеспечить представление соответствующих необходимых доказательств, освобождающих от ответственности.

3. Обеспечить доставку товара и возврат его потребителю либо возместить расходы последнего по доставке.

4. Обеспечить проверку качества товара.

5. Обеспечить замену или ремонт товара в соответствии с установленными правилами, включая предоставление на это время в пользование потребителя аналогичного товара.

6. Выплатить последнему в соответствующих случаях неустойку и убытки.

В связи с этим продавцом и изготовителем в заключаемых ими с третьими лицами договорах должны предусматриваться взаимные обязательства и ответственность за их невыполнение. Следует подчеркнуть, что ответственность третьих лиц перед потребителем ограничивается пределами тех функций, которые на них возложены договором с продавцом или изготовителем товара.

Обязанности продавца, предусмотренные п. 1 ст. 18 Закона, по своему содержанию и юридической природе носят различный характер. Безвозмездное устранение недостатков товара означает безвозмездный для потребителя ремонт купленного последним товара. Остальные обязанности продавца связаны с заменой товара либо с финансовыми обязательствами. В большинстве случаев на организацию, выполняющую функции продавца (третье лицо), возлагается лишь так называемый гарантийный ремонт товара. Обязанности третьего лица вытекают из обязанностей продавца, предусмотренных Законом, и ограничиваются теми обязательствами, которые предусмотрены договором между продавцом и третьим лицом.

Правовая природа такого (как и любого другого) договора определяется в зависимости от содержания включенных в него обязанностей сторон. Если предметом договора является только осуществление гарантийного ремонта товара, то третье лицо безусловно обязано:

1. Принять у потребителя товар с недостатками при наличии у последнего товарного или кассового чека, технического паспорта или иного заменяющего его документа.

2. В случае необходимости провести проверку качества товара (по требованию потребителя – с его участием).

3. При установлении в товаре недостатков определить причину их возникновения. В случае, если, по мнению третьего лица, недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, отказать в ремонте товара. Товар не подлежит также гарантийному ремонту, если его использование по назначению невозможно в связи с выходом из строя отдельных комплектующих деталей и расходных материалов, на которые, согласно соответствующим документам продавца, гарантийные обязательства не распространяются.

4. Отказать в гарантийном ремонте, если истек установленный гарантийный срок или другие сроки для обнаружения недостатков товара.

5.При отсутствии основания для отказа в гарантийном ремонте обеспечить его выполнение в течение 20 дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков и доставки товара.

6.Обеспечить документирование своих действий и решений в соответствии с формами документов, предусмотренных договором с продавцом.

Все остальные функции продавца, предусмотренные Законом, в том числе доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг и возврат их потребителю, проведение экспертизы товара, выполнение финансовых обязательств, предоставление на время ремонта потребителю аналогичного товара, осуществляются третьим лицом, если это специально предусмотрено договором.

Таким образом, функции третьего лица по гарантийному ремонту включают действия (деятельность), которые оставляют материальный результат (отремонтированное изделие), а также другие действия, которые такого результата не оставляют.

Исходя из того, что предметом договора являются услуги, специально не регулируемые ГК, он должен быть определен как договор возмездного оказания услуг, предусмотренный гл. 39 ГК (подробнее об этом договоре см. п. 5 комментария к гл. III Закона).

10. Указанные в п. 5 ст. 18 документы необходимы для рассмотрения требований потребителя независимо от того, к кому они предъявлены. Это необходимо для установления даты продажи товара или его изготовления, наименования продавца и изготовителя, наличия и содержания гарантийных обязательств и т.п.

Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека, а также технического паспорта или иного заменяющего его документа не является само по себе основанием для отказа в рассмотрении его требования. Вопреки широко распространенному среди продавцов мнению эти документы не являются договором купли-продажи. Они лишь подтверждают факт его заключения, цену и другие обстоятельства.

Договор розничной купли-продажи, в соответствии со ст. 159 ГК, обычно заключается в устной форме, как сделка, исполняемая при ее совершении, независисмо от ее суммы.

Поэтому потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания и другие доказательства, подтверждающие факт совершения сделки и ее условия.

Статья 456 ГК установлено, что продавец обязан одновременно с передачей вещи передать покупателю относящиеся к ней документы, предусмотренные законом, иными правовыми актами или договором: технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п[[7]](#footnote-7).

В отличие от сертификата соответствия товара требованиям государственных стандартов по безопасности, выдаваемого аккредитованным органом по обязательной сертификации, сертификат качества является техническим документом изготовителя товара и удостоверяет проведение на предприятии контроля качества выпускаемого товара и его соответствия всем предъявляемым к его качеству требованиям, включая обязательные требования государственных стандартов и требования нормативных документов изготовителя (технические условия, описания и т.п.).

11. Исходя из действующей в гражданском праве презумпции вины нарушителя обязательства, обязанные стороны (продавец, изготовитель, организации, выполняющие их функции) не вправе отказать потребителю в приемке товара ненадлежащего качества. Отказ в приемке товара или дата его приемки должны быть документально зафиксированы либо соответствующей записью на претензии потребителя, либо отдельным документом. Соблюдение этого правила в интересах как потребителя, так и обязанной стороны, поскольку Закон устанавливает определенные права потребителя, а также сроки для удовлетворения его требований и санкции за их нарушение. При принятии товара возникают несколько вопросов, требующих квалифицированного решения: имеется ли недостаток, характер недостатка (в том числе – существенный или нет), причина и время происхождения недостатка. В новой редакции Закона предусмотрено раздельное регулирование этих вопросов. В случае необходимости провести проверку качества товара (наличие недостатка, его характер и т.п.) обязанное лицо организует эту проверку и проводит ее за свой счет.

Расходы по проведению проверки качества товара не могут быть возложены на потребителя независимо от результатов проверки.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара лично или через своего представителя, уполномоченного им в установленном порядке (доверенность). По его требованию он должен быть извещен о времени и месте проверки качества. В ходе проверки потребитель вправе делать свои замечания, предложения, ставить вопросы перед специалистом и требовать их отражения в документе (акте) о результатах проверки, а также подписать этот документ (с замечаниями или без них).

Если в ходе проверки качества или при принятии товара от потребителя стороны не придут к единому мнению о причинах возникновения недостатка в товаре, обязанное лицо должно провести экспертизу по этому вопросу за свой счет. Хотя Законом прямо не предусмотрено присутствие потребителя при проведении экспертизы, представляется, что он такое право имеет, а также право ставить перед экспертом вопросы, предлагать и отводить кандидатуру эксперта и т.п. Закон предоставляет потребителю право оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

Представляется, что этим правом обладает и другая сторона. Заключение экспертизы в данном случае является одним из доказательств в досудебном споре по заявленному требованию потребителя. Поэтому практически заключение экспертизы может стать предметом судебной оценки при рассмотрении иска потребителя по заявленному им требованию либо по иску обязанной стороны к потребителю о возмещении расходов, связанных с проведением экспертизы.

В любом случае для взыскания с потребителя упомянутых расходов на основании заключения экспертизы и других доказательств должно быть установлено непроизводственное прохождение недостатков. При этом обязанное лицо должно доказать, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Согласно Закону, указанные обстоятельства являются основаниями для освобождения обязанного лица от ответственности по заявленному требованию потребителя. Поэтому освобождение обязанной стороны от ответственности влечет одновременно взыскание с потребителя расходов на проведение экспертизы, хранение и транспортировку товара. Из сказанного следует, что для наступления ответственности обязанного лица наличие его вины не требуется.

Под третьими лицами в данном случае понимаются лица, не являющиеся продавцом, изготовителем, организацией, выполняющей их функции по договору с ними. Между действием (бездействием) потребителя, третьих лиц, непреодолимой силы и возникшим недостатком должна быть установлена причинная связь, наличие которой доказывается также обязанной стороной.

12. Закон устанавливает определенные дополнительные услуги, которые должны быть безвозмездно предоставлены потребителю в связи с осуществлением его прав. Эти услуги должны предоставляться любым обязанным лицом, к которому потребитель обратился со своими требованиями.

Одной из таких услуг является доставка товара.

Независимо от просьбы покупателя доставка крупногабаритных товаров, а также товаров весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами продавца, изготовителя, предприятия, выполняющего их функции, и за их счет. Это означает, что обязанное лицо обеспечивает подготовку указанных товаров к транспортировке (включая упаковку), погрузку и разгрузку, собственно перевозку, независимо от характера предъявленного требования.

Покупатель вправе потребовать документально оформить принятие товара к перевозке (накладная, квитанция и т.п.).

В случае неисполнения обязанности по доставке и возврату товара, а также при отсутствии вообще какого-либо обязанного лица в месте нахождения потребителя доставка и возврат товара могут быть осуществлены потребителем за счет обязанного лица, которое должно возместить ему необходимые расходы. Стоимость доставки и возврата определяется в соответствии с документами, выданными транспортной организацией (счет, накладная и т. п.), либо на основе действующих в данной местности расценок на необходимые работы. Под местом нахождения потребителя следует понимать его место жительства, т.е. тот населенный пункт, где он постоянно или преимущественно проживает. Следует подчеркнуть, что право на самостоятельную доставку и возврат товара возникает у потребителя лишь в упомянутых случаях, указанных в Законе.

Исходя из общего положения о том, что гражданские права должны осуществляться разумно и добросовестно и не должны нарушать прав и охраняемых законом интересов других лиц (ст. 10 ГК), следует признать самостоятельную доставку допустимой в предусмотренных Законом случаях лишь ближайшему обязанному лицу, известному потребителю, и с минимальными необходимыми затратами. В противном случае потребитель, при наличии спора, рискует не получить полного возмещения произведенных им расходов.

###### Сроки предъявления потребителем требований в отношении

***недостатков товара***

1. Потребитель вправе предъявить установленные статьей 18 настоящего Закона требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем в соответствии со статьей 5 настоящего Закона.

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

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

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

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

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

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

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

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

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока, установленного на товар изготовителем, или по истечении сроков, указанных в абзаце втором пункта 1 настоящей статьи. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы товара или в течение десяти лет со дня передачи товара, если срок службы товара не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня предъявления потребителем такого требования, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, установленные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона.

**5) Претензии и иски потребителей**

Если вам кажется, что ваши права нарушены, то действовать вам надо следующим образом.

Прежде всего, попросите вызвать руководителя или пойдите к нему сами и спокойно (главное – спокойствие!) поинтересуйтесь, где находится книга жалоб. Вопреки распространенному мнению, книгу эту обязано иметь каждое предприятие торговли вне зависимости от формы собственности. Находиться она должна в доступном для потребителя месте и выдаваться по первому требованию. Вы можете оставить запись в книге, кратко изложив свою претензию, а уж любая контролирующая организация непременно проверит эти записи и примет соответствующие меры.

Если руководитель демонстративно не намерен удовлетворять ваши претензии, запишите адреса и телефоны вышестоящих и контролирующих организаций – они также должны быть вывешены в торговом зале.

Самое же главное – не пользуйтесь больше услугами этого магазина. Уж сейчас-то есть из чего выбирать!

Если магазин на устное требование о замене товара ответил отказом, то напишите в адрес магазина претензию в двух экземплярах, один из которых отдайте в магазин, а другой оставьте у себя с отметкой магазина, что претензия принята. Если принять претензию у вас отказываются, по пошлите ее по почте письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.

Если на вашу претензию ответа нет, то обращайтесь в суд. Но, как правило, магазины в добровольном порядке идут на удовлетворение законных требований потребителей.

**Порядок заявления претензий и исков о защите прав потребителей**

Для наглядности рассмотрим пример.

*В мае 1997 г. в магазин обратился покупатель и потребовал принять от него бракованную обувь, которую он, по его словам, приобрел в этом магазине в апреле 1997 г. Чек он не предъявил, но двое других граждан подтвердили факт покупки обуви в данном магазине. В сложившейся судебной практике встречаются случаи, когда суд выносит решение об обмене товара при отсутствии чека на основании свидетельских показаний.*

*Как в данном случае следует поступить магазину?*

При покупке обуви в магазине гражданин заключил договор розничной купли-продажи, согласно которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (ст. 492 ГК РФ).

Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий (ст. 493 ГК РФ).

При рассмотрении ситуации, изложенной в вопросе, необходимо разграничить два момента: обращение гражданина в магазин с претензией (внесудебный порядок рассмотрения спора) и обращение гражданина в суд за защитой своих прав (судебный порядок рассмотрения спора).

Внесудебный порядок рассмотрения спора заключается в обращении с претензией непосредственно к лицу, предположительно нарушившему право потребителя (в нашей ситуации к продавцу). Причем данный порядок не является обязательным, если законом не предусмотрено иное (например, ст.797 ГК РФ). Кроме того, не исключается возможность добровольного удовлетворения продавцом требований потребителя.

В пункте 5 ст. 18 Закона РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», регулирующего отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами (см. преамбулу Закона), установлено, что требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые устанавливаются гарантийные сроки, – технического паспорта или иного заменяющего его документа. Иначе говоря, с одной стороны, у потребителя (покупателя) есть обязанность по предъявлению указанных документов, а с другой – у продавца есть право не рассматривать претензию потребителя (покупателя) при непредъявлении или при отсутствии документа, подтверждающего факт заключения договора розничной купли-продажи (свидетельские показания могут им не учитываться). Если разногласия между ними не сняты, то и та, и другая стороны имеют право обратиться в суд[[8]](#footnote-8).

Следует обратить внимание на то, что принятое в соответствии с вышеназванным Законом РФ «О защите прав потребителей», постановление Правительства РФ от 08.10.93 N 995 «О правилах продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров», в том числе устанавливает для сезонных товаров (одежды, обуви и других изделий) специальный порядок исчисления срока заявления претензий (с момента наступления соответствующего сезона), время сезона для каждого региона РФ определяется органами исполнительной власти с учетом местных климатических условий (п. 12 Постановления).

Обязательного предварительного порядка урегулирования споров для розничной купли-продажи обуви не установлено, т.е. покупатель может напрямую обратиться в суд (данное положение также нашло отражение в Постановлении Пленума ВС РФ от 29.09.94 N 7 (в редакции Постановления Пленума ВС РФ от 17.01.97 N 2)).

Что касается судебной защиты прав потребителей, то, как было отмечено в п. 21 вышеуказанного Постановления Пленума ВС РФ (абз. 3 п. 5), отсутствие у потребителя товарного чека или другого соответствующего ему документа само по себе не может служить основанием для отказа в судебной защите его прав. Поскольку договор купли-продажи в системе розничной торговли, как правило, заключается в устной форме и время заключения договора совпадает с его исполнением, потребитель в соответствии со статьями 159, 493 ГК РФ вправе доказывать факт покупки товара с помощью свидетельских показаний, которые оцениваются судом в совокупности со всеми собранными по делу доказательствами.

Таким образом, для разрешения дела суд исследует все представленные материалы в совокупности. Свидетельские показания признаются доказательствами наравне с объяснениями сторон и третьих лиц, письменными, вещественными доказательствами и заключениями экспертов (ч. 2 ст. 49 ГПК РСФСР).

Суд может вынести решение в том числе и на основании свидетельских показаний, которые оценивались им в совокупности со всеми другими собранными по делу доказательствами. Следует отметить, что в рассматриваемом случае свидетельские показания не единственное доказательство, так как сама обувь должна быть также представлена в суд в качестве вещественного доказательства.

В подтверждение своей правоты продавец может представить письменные документы (договоры с поставщиками обуви, бухгалтерские документы, отражающие движение товара, где также указываются идентификационные признаки товара, его количество, по которому заявляются претензии и т.п.). Например, может быть выяснено, что такой обуви не было продано ни одной пары или такая обувь в магазин вообще не поступала. Кроме того, можно привлечь к делу экспертов, которые, проведя экспертизу вещественного доказательства (обуви), могут установить, что действительный износ не соответствует сроку, в течение которого покупатель носил обувь, или что недостатки в обуви возникли по вине покупателя и т.п.

Таким образом, если продавец уверен в качестве своего товара или в том, что данная пара обуви не приобреталась в его магазине, в его распоряжении достаточно много способов отстоять в суде свои права как добросовестной стороны договора.

**Самое главное – храните товарные чеки! Чек – доказательство того, что вы действительно купили именно этот товар именно в этом магазине. Только при наличии чека с вами будут разговаривать.**

**Почему потребитель не всегда может защитить себя сам?**

Всем понятно, что на рынке сталкивается продавец-профессионал и потребитель-дилетант. А в чью пользу обычно заканчивается «матч» дилетантов с профессионалами – понятно. Конечно, многое зависит от нас, потребителей. Насколько грамотно мы будем себя вести в различных потребительских ситуациях, насколько хорошо мы знаем свои права – все это влияет на наше положение на рынке.

Да, потребитель может сделать многое, но не все. Для того чтобы общаться с продавцом на равных, за потребителя тоже должны «играть» профессионалы.

***Роль государства в защите прав потребителей***

Главным профессионалом, безусловно, является государство. Хорошо известно, что в любом цивилизованном государстве за соблюдением порядка в различных областях жизни следят государственные службы. Чтобы преступники не гуляли свободно по улицам, а повседневная жизнь была бы относительно безопасна, необходима милиция, а в целом за эту работу в стране отвечает Министерство внутренних дел. Министерство здравоохранения отвечает за то, чтобы нам была вовремя оказана квалифицированная медицинская помощь. Чтобы обучение в школе всегда было на должном уровне, своевременно вводились новые предметы с учетом изменения времени, чтобы все школьники были обеспечены учебниками, да и просто чтобы на всех детей хватило школ – существует Министерство образования и многочисленные районные организации, курирующие школы. И так можно долго перебирать различные области жизни и называть ответственные за них организации.

Государство законом утвердило некоторые наши права как потребителей. Но задача государственного регулирования в любой области – не только предоставить определенные права, но и обеспечить их реальное соблюдение. Для этого государство создает специальные организации, наделяя их особыми правами по контролю за соблюдением потребительского и иного законодательства.

***Органы общей компетенции***

Органы общей компетенции – это организации, на которые возложены функции защиты прав граждан в целом, а не только как потребителей. Это милиция, прокуратура, суд. Защита прав потребителей для таких органов – лишь одно из направлений деятельности.

Органы внутренних дел (милиция) принимают оперативные меры при нарушении прав потребителей (составляют протоколы о нарушениях прав потребителей, проводят проверки по жалобам и заявлениям граждан и т.п.). Если вас обвесили или обсчитали, обманули, вы вполне можете обращаться в милицию.

Задача прокуратуры – надзор за законностью во всех сферах жизни общества. Прокуратура защищает интересы потребителей в том случае, если потребитель в силу возраста или состояния здоровья не может защитить свои права самостоятельно либо если нарушение выходит за рамки гражданского законодательства и следует привлечь нарушителей к уголовной ответственности (недавно в Уголовном Кодексе РФ появилась статья, предусматривающая ответственность за обман потребителей).

Суд выполняет особую роль в охране прав граждан. Задача суда – объективно разобраться в конфликте по специальной процедуре и, при необходимости, принудить нарушителя удовлетворить законные требования потребителя. Очень часто именно суд является радикальным средством при разрешении конфликта между потребителем и продавцом.

***Органы специальной компетенции***

Органы специальной компетенции – это государственные органы, основной задачей которых является контроль за соблюдением интересов потребителей. Они же принимают меры в случаях нарушения прав потребителей.

Специальные органы по защите прав потребителей подразделяются на федеральные и местные, то есть на действующие на территории всей страны и защищающие всех российских потребителей и работающие на местном уровне – области, города, района. Местные органы не подчиняются федеральным и действуют абсолютно самостоятельно.

***Федеральные органы по защите прав потребителей***

В России главным федеральным органом по защите прав потребителей является Государственный антимонопольный комитет Российской Федерации (ГАК РФ). В структуре комитета действует Управление по защите прав потребителей. ГАК РФ имеет 89 территориальных управлений, расположенных в областных и краевых центрах. Эти управления напрямую подчиняются ГАК РФ, что позволяет им быть независимыми от местной власти и, в случае необходимости, защищать потребителей от произвола местных чиновников.

Антимонопольный комитет и его территориальные органы имеют право по определенной процедуре рассматривать дела о нарушениях прав потребителей, выдавать предписания об устранении этих нарушений и налагать на нарушителей штрафы. В частности, ГАК РФ рассматривает дела о недобросовестной рекламе и выдает предписания о прекращении такой рекламы.

Как вы знаете, права потребителей и ответственность за их нарушение прописаны в соответствующих законах. Однако через какое-то время возникают ситуации, которые в законе детально не прописаны. ГАК РФ вправе давать официальные разъяснения по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей. Эти разъяснения используются потом судьями при вынесении решений по делам о защите прав потребителей и другими специалистами, профессионально защищающими права потребителей.

ГАК РФ также имеет право предъявлять в суд иски в интересах потребителей и принимать решения об отзыве от потребителей товаров, которые могут быть опасны для их жизни и здоровья.

Продавцы, изготовители и исполнители обязаны по требованию Государственного антимонопольного комитета предоставить ему достоверные документы, письменные или устные объяснения и иную информацию, необходимую для охраны интересов потребителей. Как вы уже знаете, одна из главных проблем неравенства потребителей и продавцов на рынке – это неравный доступ к информации. Именно поэтому государство наделило ГАК широкими полномочиями по доступу к информации, которая касается интересов потребителей. Антимонопольный комитет ведет большую законодательную работу. Его специалисты участвуют в разработке любых нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей.

Государственный контроль за обеспечением безопасности и качества товаров (работ, услуг) возложен на Государственный комитет по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт), который следит за соответствием продукции стандартам; а также на федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти.

Эти органы имеют право направлять предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров и налагать штрафы за нарушение законодательства; принимают решение о приостановлении производства товаров, о необходимости отзыва товаров от потребителей и выполняют другие функции, возложенные на них специальным законодательством.

***Местные органы по защите прав потребителей***

Никакие федеральные органы не могут знать всех проблем, с которыми приходится ежедневно сталкиваться потребителям в каждом конкретном городе или районе. Согласитесь, не будет же ведомство, находящееся в Москве, разбираться с конкретной булочной, нарушающей права потребителей, скажем, в Находке или Саранске. Невозможно и направить представителей федеральных ведомств в каждый регион.

Именно поэтому определенные функции по защите интересов потребителей закон возлагает на городские, районные, областные администрации. Сегодня практически в каждом (даже самом маленьком) населенном пункте есть специалист или группа специалистов, которые занимаются защитой прав потребителей.

Образно говоря, такие отделы по защите прав потребителей при местных администрациях являются «передним краем» работы государства с потребителем. Каждый человек, у которого есть претензии к конкретному магазину, к качеству товара или услуги, может пожаловаться в отдел по защите прав потребителей, и ему обязаны дать консультацию относительно того, как нужно себя вести.

В отличие от федеральных органов, местные органы по защите прав потребителей не наделены никакими контрольными функциями. Практически единственная административная мера, которую могут применить эти организации, – право приостановить реализацию товаров с просроченными сроками годности.

Но отсутствие права карать нарушителей отнюдь не означает слабость или ненужность местных органов по защите прав потребителей. Эти органы могут принимать достаточно эффективные меры к нарушителям закона. Во многих отделах по защите потребителей созданы «черные списки» магазинов и фирм, в которых обманывают потребителей. Эти списки публикуются в газетах – и потребители узнают, с какими фирмами можно иметь дело безбоязненно, а общения с какими нужно избегать. Специалисты местных органов выявляют нарушения прав потребителей, направляют информацию о нарушениях в соответствующие федеральные органы для принятия мер, обращаются в суд в интересах потребителей.

Общественные организации потребителей Государство может многое, но не все. Поэтому на помощь потребителю, помимо государственных органов, приходят общественные организации потребителей. Общественные организации создают в случае необходимости объединить усилия людей для защиты каких-то интересов, для проведения совместных мероприятий. Например, профсоюзы защищают интересы работников какой-то определенной сферы (медиков, педагогов и др.), общественные организации жильцов дома защищают людей, которые проживают в этом доме, и т. д. Основная характеристика общественной организации – ее неприбыльность, ориентация не на коммерческие интересы, а на защиту прав своих членов и граждан вообще.

Главное отличие общества потребителей от государственного органа по защите прав потребителей – независимость. От государства, от политики, от бизнеса. Бывает так: глава администрации города выносит постановление, ущемляющее права потребителей. В этом случае отдел при администрации вряд ли сможет выступить против своего руководителя (который к тому же финансирует работу отдела), а общество потребителей в состоянии это сделать и может добиться отмены незаконного постановления.

Кроме того, общества потребителей очень мобильны. Их деятельность не связана никакими инструкциями и бюрократическими согласованиями. Если сотрудник общества столкнулся в течение дня с каким-то нарушением потребительских прав (одного человека или целого города), то уже вечером общество может приступить к их защите.

В последние годы на первые позиции в деятельности независимых организаций потребителей вышли информационное и правозащитное направления. Это легко объяснимо: чем больше людей через газеты, радио, телевидение узнает о своих правах, тем труднее будет их обманывать, продавать некачественные товары и услуги.

Практически при всех обществах потребителей работают юристы, которые готовы помочь гражданам по широкому кругу вопросов, связанных с ущемлением их прав как потребителей. В следующей главе мы подробно расскажем о том, в каких случаях помощь юриста необходима потребителю.

Если вы считаете, что ваши права нарушены, вы всегда можете обратиться в общественную организацию потребителей, если таковая есть в вашем городе или районе.

6) Выводы и предложения

В настоящее время в российской экономике восстанавливается и начинает активно функционировать потребительский рынок, почти полностью разрушенный к концу 1991 г. Значительно расширилось товарное предложение; начался процесс создания рынков жилья, медицинских, образовательных, культур, финансовых, страховых услуг. Взаимоотношение предприятий все более формируется на принципах рыночной экономики с соответствующей нормативной базой; возрастает роль негосударственного сектора экономики и т.д.

Защита основных прав потребителей в нашей стране обеспечивается Законом «О защите прав потребителей» (принят 7 февраля 1992 г., изменен ФЗ от 9 января № 2-ФЗ), деятельностью Госстандарта РФ, Госкомитета РФ по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур, организациями потребителей, Международной конфедерацией обществ потребителей.

Законодательством потребителям предоставлено право при покупке товара знать его изготовителя, стандарт качества и перечень основных потребительских свойств, если речь идет о продуктах питания, то их состав, калорийность и содержание вредных для здоровья веществ и противопоказания к употреблению этих продуктов при определенных заболеваниях. На товарах, потребительские свойства которых могут ухудшаться с течением времени, должен быть указан срок годности и дата изготовления.

Обязательной сертификации подлежат товары для детей, продукты питания, товары бытовой химии, парфюмерия, косметика, ядохимикаты, минеральные удобрения, продукция машиностроения и приборостроения бытового назначения. Требования обязательной сертификации распространяются на государственные и частные предприятия.

Праву потребителя соответствует, обязанность продавца и изготовителя обеспечивать всю требуемую информацию. Предоставление неполной или недостоверной информации может повлечь за собой материальную ответственность продавца за вред, причиненный здоровью покупателя. Купив товар с неоговоренными продавцом недостатками, потребитель вправе потребовать либо безвозмездного устранения недостатков или возме­щения расходов по их устранению, либо соразмерного уменьшения покупной цены, замены товара на товар аналогичной марки, замены на такой же товар другой марки, либо возмещения убытков.

Требования об исправлении недостатков могут быть предъявлены в пре­делах гарантийных сроков, а если они не установлены, то в течение шести месяцев; для недвижимого имущества – не позднее двух лет со дня передачи товара потребителю.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товаров. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены в течение 20 дней с момента предъявления потребителем требований.

По товарам длительного пользования продавец и изготовитель обязаны по предъявлении требования потребителем немедленно безвозмездно на вре­мя ремонта предоставить ему аналогичный товар с доставкой за свой счет.

По требованию потребителя продавец и изготовитель обязаны немедленно заменить некачественный товар. В случае необходимости дополнительной проверки качества замена должна быть осуществлена в течение 20 дней с момента предъявления требования. При отсутствии у продавца на данный момент необходимого товара замена должна быть произведена в течение месяца.

Для защиты своих прав потребитель может обращаться в установленном законодательством порядке в суд. Кроме того, защиту прав потребителя осуществляют различные государственные органы в центре и на местах, в первую очередь. Госкомитет по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур, Госстандарт, Госкомитет санитарно-эпидемиологического надзора. При нарушениях прав потребителей они могут давать обязательные предписания о прекращении этих нарушений и за невыполнение таких предписаний налагать на изготовителей, продавцов и исполнителей штраф, снимать отдельные товары с производства и запрещать их реализацию.

Большие права по защите интересов потребителей предоставляются общественным организациям потребителей. Так, в России образована Федерация обществ потребителей. Она призвана защищать права потребителей в правительстве, государственных и хозяйственных органах при принятии законов. Федерация всячески содействует насыщению рынка товарами народного потребления, проводит общественную независимую экспертизу товаров.

В законе «О защите прав потребителей» есть важная норма, согласно которой Правительство Российской Федерации не в праве поручать министерствам и иным федеральным органам исполнительной власти принимать ведомственные акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. До недавнего времени такие акты, как правило, отражали, прежде всего, интересы производителей и продавцов, что привело к ущемлению прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей» позволил прекратить такую практику.

Важное значение имеет для потребителей статья о механизме реализации прав потребителей на просвещение путем включения требований об изучении законодательства о защите прав потребителей в государственные образовательные стандарты и образовательные профсоюзные программы. Реализация права на просвещение позволяет формировать не только компетентного потребителя, но и добросовестного предпринимателя.

В заключении необходимо подчеркнуть, что основные положения законодательства о защите прав потребителей необходимо знать каждому гражданину, т.к. оно дает возможность гражданину-потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но и грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свой нарушенные права.

Список использованной литературы

1. «Общество и экономика», № 9-10, 1996
2. «Хозяйство и право», №1,5, 1997; №12, 1996
3. ФГ. Региональный выпуск, № 7, февраль 1996 г.
4. В. Педченко. Юридический вестник. Выпуск 15, август 1997 г.
5. Гражданский кодекс (вторая часть) от 1 марта 1996 г.
6. Гражданский процессуальный кодекс РСФСР. – М.: Теис, 1996

Гражданское право. Учебник. / Под ред. Ю. К. Толстого, А.П. Сергеева. – М.: Издательство ТЕИС, 1996

1. Закон РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Комментарий части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. М.: Редакция журнала «Хозяйство и право», Фирма «Спарк», 1996

1. Конституция РФ 12 декабря 1993 г.
2. Маркетинг: Учебник / Под ред. А. Н. Романова. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996. – 560 с.
3. Приказ ГАК РФ от 20 мая 1998 г. №160 (с изменениями от 11 марта 1999 г.)
4. Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3
5. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
6. Федеральный закон от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Кодекса РСФСР об административных правонарушениях»
7. Я. Парций. Постатейный комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / СПС «ГАРАНТ»

1. Гражданское право. Учебник. / Под ред. Ю. К. Толстого, А.П. Сергеева. – М.: Издательство ТЕИС, 1996 [↑](#footnote-ref-1)
2. Федеральный закон от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Кодекса РСФСР об административных правонарушениях» [↑](#footnote-ref-2)
3. «Общество и экономика», № 9-10, 1996 [↑](#footnote-ref-3)
4. Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3 [↑](#footnote-ref-4)
5. Я. Парций. Постатейный комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / СПС «ГАРАНТ» [↑](#footnote-ref-5)
6. п. 12 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17 января 1997 года N 2. [↑](#footnote-ref-6)
7. Комментарий части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. М.: Редакция журнала «Хозяйство и право», Фирма «Спарк», 1996 [↑](#footnote-ref-7)
8. Закон РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» [↑](#footnote-ref-8)