**Защита прав потребителей**

**Введение**

**I . Права потребителей**

**1.1 Право потребителя на получение информации о товаре.**

**1.2 Ответственность за непредоставление потребителю необходимой информации.**

**1.3 Право потребителя на обмен товара.**

**1.4 Право потребителя на судебную защиту.**

**II. Сертификация товаров.**

**2.1 Требования к закупаемой продукции.**

**2.2 Сроки годности и службы товаров.**

**III. Сроки предъявления требований,**

**IV. Ответственность продавца**

**V. Oрганы, в компетенцию которых входит защита прав потребителей**

**Заключение**

**Введение**

Через потребительский рынок идет процесс удовлетворения повседневных потребностей в товарах. А в потребительском рынке главенствующая роль отведена торговле. Именно торговля и ее первичное звено - магазин (любое другое торговое предприятие, в том числе мелкорозничное - палатка, киоск, столик,) независимо от организационно-правовой формы и вида собственности и подчиненности, а так же гражданин-предприниматель, занимающийся торговлей, предоставляют покупателям огромную, исчисляемую миллионами рублей массу потребительских товаров, вырабатываемых промышленными и сельскохозяйственными предприятиями, обществами, товариществами, кооперативами и другими предпринимателями -изготовителями продукции, а также ввозимых в порядке импорта из-за пределов России. Являясь посредником между изготовителями (импортерами) и покупателями -потребителями товаров, торговля призвана защищать интересы последних, предъявляя к изготовителям, поставщикам требования в части качества продукции, ее безопасности для здоровья, не говоря о товарном виде, упаковке, предоставления покупателю соответствующей информации о товаре, обеспечивая одновременно должное торговое обслуживание потребителя.

При каждой покупке товара магазин и потребитель заключают договор купли-продажи. Любая вещь, проданная магазином, переходит из его собственности в собственность покупателя, и этот процесс регулируется законодательством, регулирующим правила и порядок заключения и исполнения таких сделок.

За последнее время в России принят пакет нормативных актов, цель которых защитить права граждан-потребителей, повысить требовательность к качеству выпускаемых и продаваемых населению товаров народного потребления, повысить ответственность предприятий торговли и общественного питания независимо от их организационно-правовой формы, ведомственной подчиненности и формы собственности, а также граждан-предпринимателей, занимающихся производством товаров и их реализацией, за нормальную организацию торгового обслуживания покупателей, недопущения их обмана в любой форме, повышенной ответственности за качество товаров.

Законодательными и специальными актами, принятыми высшими органами власти Российской Федерации и в ряде случаев органами власти субъектов Федерации (республик, краев, областей) и органами самоуправления^ регулируются процессы торгового обслуживания населения, правила торговли отдельными видами товаров, основные правила работы магазинов, мелкорозничной торговой сети, режима их работы и главное - ответственности их перед потребителем. Совокупность всех правил, регулирующих торговую деятельность, и составляет те нормы, которые составляют

обязанность, ответственность магазина или гражданина-предпринимателя - продавца перед покупателем и защищают его законные права и интересы.

Законодательство России, защищающее права и интересы потребителей, еще очень молодо, практику его применения невелика. Органами власти России и субъектов Федерации прилагаются заметные усилия для превращения этой области права из набора лозунгов и деклараций в реальную силу, с которой должны считаться и небольшие производители, и монополисты, и предприятия-импортеры, а также граждане-предприниматели, занимающиеся производством продукции и ее реализацией.

Знание установленных правил позволяет потребителям избежать произвола со стороны продавцов товаров, а производителям и продавцам предотвратить лишние затраты на возмещение убытков от предложенной и проданной продукции, не удовлетворяющей принятой требованиям по качеству, и дополнительно - убытков от экономических и административных санкций.

**I . Права потребителей**

Одним из важнейших прав потребителя является установленное законом право на получение товара, соответствующего по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договоров, обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товарах, а также, чтобы товары при обычных условиях их использования, при хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, не причиняли вред имуществу. Товары, которые соответствуют указанным требованиям, принято называть товарами надлежащего качества.

Следует иметь в виду, что соответствие качества товара обычно предъявляемым требованиям означает соответствие качества товара уровню развития науки, техники и технологии пригодности товара целям, для которых он обычно используется.

Качество продукции должно соответствовать всем этим требованиям. При несоответствии хотя бы одному из них она должна считаться продукцией ненадлежащего качества (с недостатками) со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Все вышеуказанные требования относятся не только к товарам, но и к результатам работ и услуг, выполняемых продавцами и исполнителями независимо от их форм собственности и организационных форм.

**1.1 Право потребителя на получение информации о товаре.**

Информация потребителя об изготовителе товара и его продавце является основополагающим моментом в обеспечении защиты прав потребителей.

Потребитель должен знать, кто является продавцом товара, его изготовителем, кто будет выполнять для него работу, оказывать услугу. Эта информация необходима не только для того, чтобы избрать производителя (продавца), который пользуется доверием потребителя, но - самое главное - для того, чтобы иметь возможность защитить свои права в случае их нарушения. Поэтому закон о защите прав потребителей (ст. 8, 9) предусматривает право потребителя на указанную информацию. Продавец обязан представить потребителю точные сведения о его юридическом адресе, изготовителе, фирменное его наименование, а если это предприниматель - свое название. Изготовитель может сообщить эту информацию через производственную марку. В этой связи торговым предприятиям предписывается иметь вывеску с необходимой информацией: фирменное наименование, указание на правовую форму организации и деятельности, режим работы и местонахождение. Если предприятие имеет иной юридический адрес, указывается и это адрес. На вывеске могут быть и другие обозначения, которые, однако, не должны вводить потребителя в заблуждение относительно характера деятельности предприятия. Торговые предприятия должны информировать потребителей о правилах продажи реализуемых ими товаров.

Большое значение имеет информация о самом товаре. По продовольственным товарам потребитель может узнать их состав, включая пищевые добавки, вес или объем содержимого в единице товара, калорийность товара, а также наличие вредных веществ (если таковые имеются). Если в продтоварах имеются вещества, которые противопоказаны при отдельных заболеваниях, на упаковке или иным способом делается предупредительная надпись. На упаковке продтоваров (а также иных товаров, потребительские свойства которых могут ухудшиться со временем) должны быть указаны срок годности и правила хранения.

По непродовольственным товарам должны перечисляться их потребительские свойства и указаны гарантийные обязательства изготовителя (если такие имеются), а также правила и условия их безопасного использования, срок службы.

Ко всем товарам относятся и такие общие требования информации, как наименование (номер) стандарта, а если товар подлежит обязательной стандартизации -сертификат соответствия. Следует подчеркнуть, что продукты питания, в том числе упакованные или расфасованные, должны быть снабжены информацией о месте их происхождения (это относится и к продовольственным товарам). Необходимо отметить,

что информация о товаре, предложенная на иностранном языке, не является ее представлением.

Для импортных товаров допускается обозначение нормативного или технического документа не наносить.

Особо установлен порядок обеспечения информации на русском языке на импортных продуктах питания.

Правительством РФ в целях усиления контроля за качеством и безопасностью ввозимых в страну продуктов питания, с 1.05.1997 г. запрещена продажа импортных продуктов питания без информации на русском языке и в связи с этим утверждены правила, обеспечивающие наличие на продуктах питания, ввозимых в РФ, информации на русском языке1.

В соответствии с этими Правилами информация должна быть размещена на упаковке или этикетке. В случае небольших размеров упаковки или этикетки, на которых невозможно поместить необходимый текст полностью, допускается изложение информации о товаре или части ее на листе-вкладыше, прилагаемом к каждой единице товара или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Информация о продуктах питания с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения:

наименование продукта и его вид;

страна, фирма-производитель (наименование фирмы может быть обозначено

и буквами латинского алфавита);

вес или объем продукта;

наименование основных ингридиентов, входящих в состав продукта,

включая пищевые добавки;

пищевая ценность (калорийность, наличие витаминов - для продуктов,

предназначенных для детского, лечебного и диетического питания);

условия хранения (для продуктов, имеющих ограниченные сроки годности

или требующих специального хранения);

срок годности (конечная дата использования или дата изготовления и срок

хранения);

способ приготовления (для полуфабрикатов и предназначенных для детского

питания продуктов);

рекомендации по использованию (для биологически активных пищевых

добавок);

условия применения, включая противопоказания при отдельных видах

заболеваний;

иные сведения о товарах в соответствии с законодательством РФ, требованиями государственных стандартов, санитарных правил и правил продажи отдельных видов товаров.

Особо следует отметить, что на импортные продукты питания должна быть и информация об их сертификации.

Информацию о сертификации серийно изготовляемых пищевых продуктов наносит изготовитель в виде знака соответствия.

Отсутствие знака соответствия является информацией о том, что серийно изготовляемый продукт не сертифицирован у изготовителя. В этом случае информация о сертификации пищевых продуктов должна быть представлена с каждой партией продукта в виде сертификата, выданного в установленном порядке на конкретное наименование продукта.

Информацию о сертификации неупакованных пищевых продуктов проставляют в сопроводительных документах и вывешивают в торговом зале.

На этикетке должна быть указана информация о специальных способах обработки пищевых продуктов, таких, как облучение ионизирующим излучением сырья, полуфабрикатов, самого продукта или его ингредиентов, информацию о такой обработке располагают в непосредственной близости от наименования продукта, а в случае использования облученного основного ингредиента - рядом с его наименованием в списке ингредиентов.

Продукт может сопровождаться и другой информацией, в том числе рекламной, характеризующей продукт (кроме продуктов детского питания для детей первого года жизни).

Согласно закону Российской Федерации “О защите прав потребителей” информация о товарах в обязательном порядке должна содержать цену товара (п. 2 ст. 10).

**1.2 Ответственность за непредоставление потребителю необходимой** **информации.**

Если информация отсутствует, покупатель вправе ее потребовать от продавца, изготовителя, их представителя, и за уклонение от выполнения такого требования виновное предприятие несет ответственность. Такая ответственность может быть не только имущественной, административной, но и может выразиться как крайняя мера в ликвидации самого предприятия.

Закон предусматривает и ответственность изготовителя (продавца), наступающую при представлении потребителю недостоверной или недостаточно полной информации о товаре. Так, если потребитель в результате этого приобрел товар, не обладающий необходимыми свойствами, то он вправе расторгнуть договор купли-продажи в одностороннем порядке и потребовать возмещения ему ущерба.

А если в этих случаях невозможно использовать товар, то можно потребовать замены товара или вернуть товар, В случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя при неправильной информации о товаре предусмотрена особая, полная имущественная ответственность.

В законе г. Москвы “О штрафных санкциях за нарушения в работе предприятий потребительского рынка и услуг г. Москвы”, предусмотрено, что даже при наличии ценников на товары, имеющиеся в продаже, но неправильно оформленных (в ценниках отсутствует наименование, вес, выход, цена за единицу измерения, подпись материально-ответственного лица, дата и штамп) на нарушителя - предприятие или гражданина-предпринимателя, соответствующие контролирующие органы налагают штраф в размере 15 ММОТ.

Из этого следует, что в Москве на ценнике, кроме указанных реквизитов должен быть и штамп предприятия или гражданина-предпринимателя (п. 2.5.1), а при отсутствии ценников на товары или прейскурантов на оказываемые услуги указанным законом г. Москвы предусмотрен штраф в размере 100 ММОТ.

Отсутствие или неполнота обязательной информации о товаре, особенно в части, касающейся безопасности товара и возможности его использования, может рассматриваться как основание для запрещения его реализации, а в случае реализации -

в качестве основания для признания договора купли-продажи недействительным, как совершенного с нарушением указанных законодательных актов1.

**1.3 Право потребителя на обмен товара.**

Если потребителю продан некачественный товар, то он вправе предъявить следующие требования: безвозмездное устранение недостатков, соразмерное уменьшение покупной цены или возмещение расходов на их исправление, замена товара с недостатклми на товлр аналогичной марки (модели, артикула) либо на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, расторжение договора и возмещение убытков.

Потребитель вправе выбрать не только одно из перечисленных последствий, но и место предъявления своих требований (по месту покупки или месту нахождения изготовителя).

Требования о безвозмездном устранении недостатков или возмещении расходов потребителя по их устранению либо замене товара могут быть предъявлены также непосредственно организации-изготовителю.

В случае, если были проданы недоброкачественные продовольственные товары, то в отношении их требования потребителя могут быть обращены только к продавцу при условии, если недостатки были обнаружены в пределах срока годности продукта. В такой ситуации продавец обязан либо заменить товар на товар надлежащего качества, либо принять его и возвратить потребителю уплаченную им денежную сумму.

При обнаружении в товаре недостатка потребитель вправе предъявить по своему усмотрению любое из перечисленных требований. Однако по сложно-техническим товарам, перечень которых утвержден Правительством РФ 13 мая 1997 г. № 575, а также дорогостоящим товарам для замены либо его возврата необходимо, **чтобы недостаток был существенным.**

Таковым, в соответствии с Законом "О защите прав потребителе " является недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо тот, что не может быть устранен или после ремонта проявляется вновь, либо для его исправления требуются большие затраты, либо он в значительной степени лишает потребителя того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора. Если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков, его качество считается ненадлежащим, а товар -имеющим существенный недостаток.

Несколько расшифруем указанные понятия существенных недостатков.

**Невозможность или недопустимость использования товара в соответствии с его целевым назначением** устанавливает товарная экспертиза, хотя в некоторых ситуациях ее проведение не требуется, так как невозможность или недопустимость использования товара и так очевидна. Например, если в автомобиле вышел из строя двигатель, то понятно, что использовать такой товар невозможно, а если тормозная система - то просто недопустимо.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследованием. Для выявления недостатка вновь после его **устранения** достаточно справки или квитанции о его устранении ранее, а также подтверждения его повторного возникновения.

Хотя закон не обязывает потребителя ремонтировать товар, экспертным заключением может быть установлено, что недостаток устранять бесполезно, так как он проявится вновь.

Могут возникнуть трудности, если потребителю необходимо доказать, что для устранения недостатка требуются большие затраты. Понятие "большие затраты" законодательством не определено. Поэтому при рассмотрении такого спора в суде судья будет оценивать все обстоятельства по своему усмотрению, как это и предусмотрено ст. 56 ГПК РФ.

Следует отметить, что также не определено понятие "дорогостоящий товар" (к ним, например, относятся дорогие ювелирные изделия). Поэтому эти вопросы, как правило, определяются судом или органом управления потребительским рынком (торговлей).

**К технически сложным товарам относятся:**

- автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;

- мотоциклы, мотороллеры; снегоходы;

- катера, яхты, лодочные моторы;

- холодильники и морозильники;

- автоматические стиральные машины;

- персональные компьютеры с периферийными основными устройствами;

- cельскохозяйственные тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы.

По остальным товарам требования могут быть предъявлены при наличии любого недостатка.

Также следует иметь в виду, что при недостатках товара, свойства которого не позволяют устранить их, - а это продовольственные товары, парфюмерно-косметические изделия, товары бытовой химии и другие, - или заменяют его, или возвращают уплаченные денежные суммы (причем недоброкачественный товар по требованию продавца возвращается). Покупатель вправе потребовать вместо этого соразмерного уменьшения покупной цены (п. 27 Правил продажи). Но там же предусмотрено, что при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы не допускается удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его использования, потери товарного вида и других подобных обстоятельствах.

Нужно иметь в виду, что требования потребителя рассматриваются только при предъявлении им товарного или кассового чека, а по товарам, на которые установлены гарантийные сроки, — технического паспорта иди иного заменяющего его документа с отметкой о дате продажи. В связи с этим продавец, обязан выдать ему товарный, кассовый чек. Отказ продавца должен рассматриваться как грубое нарушение законодательства о защите прав потребителей.

Ч. 3 п. 5 ст. 18 закона устанавливается обязанность продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции) принять у потребителя товар с недостатками и удовлетворить его требования, В той же статье устанавливаютсл основания освобождения указанных лиц от требований потребителей: это, во-первых, нарушение потребителем правил пользования товаром или его хранения; во-вторых, действия третьих лиц; а третьих, непреодолимая сила. Наконец, важно иметь в виду, что бремя доказывания наличия данных обстоятельств возлагается на продавца, изготовителя (предприятие, выполняющее их функции).

Пункт 6 ст. 18 закрепляет обязанность продавца, изготовителя (а также предприятий, выполняющих их функции) безвозмездно доставить крупнагабаритные и тяжелые товары (весом более 5 кг) с недостатками для ремонта, уценки, замены и затем возврата потребителю. В случае неисполнения этой обязанности потребитель может осуществить доставку и возврат товара своими силами. При этом продавец должен возместить ему необходимые расходы.

Прием от покупателя недоброкачественного товара оформляется накладной в двух экземплярах, один из которых прикладывается к товарному отчету, а другой вручается покупателю и является основанием для обмена товара или получения денежной суммы за сданный товар. Предприятие торговли в случае спора о причинах возникновения недостатков товара обязано произвести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе участвовать в проверке качества (п. 28 Правил продажи). В

дальнейшем при установлении факта вины изготовителя (поставщика) недоброкачественного товара произведенные расходы могут быть востребованы магазином с поставщика (изготовителя), как убытки, причиненные в случае ненадлежащего исполнения договора между покупателем (торговым предприятием) и поставщиком (изготовителем). В противном случае произведенные предприятием торговли расходы будут отражены за счет чистой прибыли, так как методическими рекомендациями по бухгалтерскому учету затрат, включаемых в издержки обращения и производства, и финансовых результатов на предприятиях торговли и общественного питания, утвержденными Комитетом РФ по торговле 20 апреля 1995 г. Мо 1-550/32-2 и согласованными с Минфином РФ 20 апреля 1995 г., предусмотрено отнесение в состав издержек обращения и производства лишь расходов, возникших в процессе движения товаров до потребителей. В то же время, если экспертизой будет установлено, что потеря качества произошла по вине потребителя, то товар не только не принимается для обмена, но с потребителя можно взыскать расходы по экспертизе, хранению и транспортировке товара. Правда, покупатель в этом случае может оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Порядок документального оформления возврата товаров изложен в пунктах 103 и 10.4 Методических рекомендаций по учету и оформлению операций приема, хранения и отпуска товаров *в* организациях торговли (Письмо Роскомторга от 10.07.96 г. № 1-794/32-5). Методические рекомендации предусматривают в качестве основания для приема товаров предприятием торговли заявление покупателя с приложенными двумя экземплярами справки из мастерской гарантийного ремонта и гарантийным талоном (паспортом) на товар. Однако следует учитывать, что если покупатель (потребитель) не обращался *в* гарантийную мастерскую (а он это вправе делать, если обнаружены недостатки не у спожнотехнических изделий), то согласно п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей основанием для рассмотрения требований потребителя устанавливается **товарный или кассовый чек,** а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - **технический паспорт или иной заменяющий** его документ. Если возвращенный товар потерял свои потребительские свойства и подлежит уценке, то это делается в соответствии с Положением о бухгалтерском учете и отчетности в РФ (п. 53), с отражением в учете согласно Плану счетов (Инструкции по применению Плана счетов).

Если потребитель потребовал замены товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула), то в случае если цена заменяемого товара на момент предъявления требования изменилась, перерасчет стоимости производится исходя из этой цены; в случае если цену заменяемого товара на момент предъявления требования установить невозможно и сторонам не удалось достигнуть соглашения о размере этой

цены, то перерасчет может производиться исходя из цены заменяемого товара, установленной экспертизой.

В случае замены товара с недостатками или расторжения договора купли-продажи зачастую возникают споры о порядке расчетов с потребителем, и какие цены применить в этих случаях. В условиях ценовой нестабильности проблема перерасчета в этих случаях для потребителя имеет значение. И эта проблема ст. 24 закона решается в пользу потребителя. Статья предусмотрела случаи производства перерасчета цены, если товар оказался ненадлежащего качества, и он заменяется или возвращается или вообще расторгается договор купли-продажи. При предъявлении требований о безвозмездном устранении недостатков, уценки перерасчет цены не производится.

Перерасчет не производится при обмене надлежащего качества, а также при замене товара на товар той же марки (модели, артикула) при повышении или снижении цены на товар. Если цена заменяемого товара на момент предъявляемого требования изменена, то перерасчет производится исходя из этой цены.

Согласно закону (ст. 25) обмену подлежат не все товары надлежащего качества. Такое право распространяется лишь на непродовольственные товары, за исключением тех, которые включены в специальный перечень, утвержденный Правительством Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55. В этот перечень входят:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми).

2. Предметы личной гигиены.

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, нетканые материалы типа тканей, метражные товары из тканей и нетканых материалов - ленты, тесьма, кружева и другие аналогичные товары).

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

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

7 Товары бытовой химии.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9 Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредстаа бытового назначения.

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

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

Основания для обмена установлены достаточно широкие: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо по иным причинам не может быть использован потребителем. Такой безграничный перечень делает практически нереальной возможность отказа в обмене в связи с отсутствием оснований для этого.

Однако отказ в обмене может последовать, если отсутствуют предусмотренные законом условия обмена: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид и потребительские свойства, а также пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек. Потребитель может осуществить свое право на обмен доброкачественного товара в течение 14 дней, не считая дня покупки.

При несогласии потребителя с отказом в обмене он вправе предъявить к продавцу соответствующий иск в суд.

В случае отсутствия аналогичного товара в продаже в момент обращения потребителя к продавцу потребитель вправе на свое в одностороннем порядке расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо осуществить обмен товара при первом поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан сообщить потребителю об этом. Выбор способа действий в случае отсутствия товара в продаже принадлежит исключительно потребителю.

Течение установленного для обмена срока прерывается обращением потребителя в торговое предприятие. Поэтому в случае отсутствия товара в продаже факт обращения должен быть письменно зафиксирован. После обмена товара течение срока для нового обмена доброкачественного товара начинается заново со дня обмена, поскольку закон не ограничивает количество таких обменов.

Если продавец не сообщит потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу, последний вправе предъявить в суд иск о понуждении обменять товар или возвратить уменьшенную сумму и о взыскании причиненных убытков.

**1.4 Право потребителя на судебную защиту.**

Защита прав потребителей осуществляется судом.

В случаях нарушения или оспаривания прав потребителя, он вправе обратиться в суд с иском о защите своих прав и законных интересов. Судебное рассмотрение прав потребителей - одна из наиболее важных гарантий охраны их прав, поскольку обеспечивает гласность и объективность разрешения конфликта, строгое соблюдение норм права, тем более что суд независим от ведомственных интересов и подчиняется только закону.

Закон предусматривает так называемую альтернативную подсудность дел. Это означает, что потребителю предоставляется право выбора места предъявления исковых требований и, следовательно, суда, который будет рассматривать возникший спор. Исковые заявления могут подаваться в суд по месту жительства потребителя, права

которого нарушены, по месту нахождения ответчика (изготовителя или продавца) либо по месту причинения вреда. Выбор суда принадлежит потребителю, но нельзя одновременно обратиться с иском в несколько судов. Особое внимание следует обратить на следующее положение - потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав. Это касается и обращения с касационной жалобой в вышестоящий суд при несогласии с решением суда первой инстанции.

Потребитель может вести в суде дело лично или через представителя (адвоката, сотрудников юридических фирм, общественных организаций потребителей и т.п.) или вместе с представителем.

В соответствии со ст. 40 Государственный антимонопольный комитет России и его территориальные управления в случае обнаружения нарушения прав потребителей также вправе предъявить иски в суд или арбитражный суд как в защиту отдельных потребителей, так и в защиту неопределенного круга потребителей. А согласно ст. ст. 44 и 45 закона такие иски могут предъявлять и общественные организации потребителей, и структуры органов местного самоуправления.

**II. Сертификация товаров.**

В целях обеспечения безопасности товаров предусматривается сертификация соответствия, подтверждаемая уполномоченным на то органом.

Согласно закону “О сертификации продукции и услуг”, сертификация - это метод объективного контроля качества продукции, ее соответствия установленным

требованиям, а также безопасности для окружающей среды, жизни, здоровья, имущества граждан.

Наличие сертификата помогает покупателям в компетентном выборе продукции и является определенной гарантией ее доброкачественности.

Сертификация подтверждает показатель качества продукции, заявленный изготовителем, а также облегчает импорт и экспорт продукции.

Она может иметь обязательный и добровольный характер.

Обязательная сертификация является формой контроля государства за безопасностью продукции. Она осуществляется в случаях, установленных законодательными актами. Так, закон “О защите прав потребителей” предусматривает обязательную сертификацию товаров, для которых в законодательных актах или стандартах установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей. Необходимо отметить, что указанную продукцию, не прошедшую обязательной сертификации, запрещено рекламировать, а это является логическим дополнением нормы о запрете реализации такой продукции.

Постановлением правительства РФ (от 13.08.97 г. № 1013) утвержден перечень товаров, подлежащих обязательной государственной сертификации, а также перечень работ, которые будут сертифицироваться.

В этот перечень входят: мясо и мясопродукты, яйца и яйцепродукты, молоко и молочные продукты, рыба, рыбные и другие продукты моря, хлеб, хлебобулочные и макаронные изделия, мукомольно-крупяные изделия, сахар и кондитерские изделия, плодоовощная продукция и продукты ее переработки, продукция масложировой промышленности, вода питьевая, расфасованная в емкости, безалкогольные, слабоалкогольные и алкогольные напитки, табачные изделия, кофе, чай и пряности, продукция зернобобовых и масличных культур продовольственная, пищевые концентраты, соль, продукция пчеловодства продовольственная.

Кроме этого обязательной сертификации подлежат посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости для хранения и транспортировки продуктов, упаковочные материалы для бытовых нужд и большой перечень непродовольственных товаров, включая швейные и трикотажные изделия, текстильные товары, хозяйственные товары, предметы обстановки дома, стройматериалы многие другие.

Сертификаты, как правило, оформляются на конкретное наименование продукции. В ряде случаев сертификат может быть оформлен на отдельную группу' продукции одного изготовителя, включающую несколько наименований.

Срок действия сертификата устанавливается с учетом:

- срока годности продукции - для сертификата, выданного на партию продукцию;

срока, на который сертифицировано производство или сертифицирована система качества для серийно выпускаемой продукции; срока действия гигиенического заключения (сертификата), но не более, чем 3 года.

Срок действия сертификата на продукцию, сертифицируемую с использованием заявления-декларации изготовителя, устанавливается с учетом годности продукции, но не более, чем на 1 год.

Для продукции с установленными условиями хранения и (или) реализации на сертификате или заявлении-декларации указывается, что продукт соответствует требованиям безопасности при соблюдении условий хранения и реализации.

Организация и проведение работ по сертификации продукции возлагается на Госстандарт России.

Сертификация продукции подлежит государственной регистрации. Порядок регистрации установлен Госстандартом России.

Сертификацию продукции проводят уполномоченные Госстандартом России органы, имеющие на это специальную лицензию. Это, как правило, органы Госстандарта России в регионах и специальные организации. Например, в Москве сертификацию проводит Ростест-Москва.

Для проведения сертификации заинтересованная организация (это, как правило, изготовитель или импортер продукции, оптовик, а в некоторых случаях и розничная торговая организация) подает в орган по сертификации (по своему выбору) заявку по специальной форме.

Орган по сертификации рассматривает заявку и принимает по ней решение. По скоропортящейся продукции заявка рассматривается незамедлительно, и решение по ней в этот же день сообщается заявителю. Для сертификации продукции проводится оценка соответствия работ и услуг установленным требованиям, в том числе испытания по специальной методике. Затем проводится анализ результатов испытаний и готовится решение о выдаче сертификата. Сертификация может быть проведена по схеме, включающей наряду с испытанием образцов анализ производства или сертификацию системы качества у изготовителя.

В России введены в действие ГОСТы РФ 40.003-06 и ГОСТ РФ 40.004-96, устанавливающие порядок проведения сертификации систем качества и производства в соответствии с международными стандартами и- европейскими правилами и процедурами1.

Необходимо отметить, что обязательная сертификация продукции, на которую распространяются санитарно-гигиенические требования (а это практически все пищевые

- для продукции отечественного производства технические условия, технологический регламент и рецептура продукта; гигиеническая экспертиза продукции без указанных документов недопустима;

Также учитывается наличие для продукции животноводства ветеринарного свидетельства, а для продукции растениеводства - наличие заключения агрохимической и карантинной служб. В случае отказа в выдаче сертификата заявителю направляется письменное обоснование принятого решения.

Срок действия сертификата на партию продукции не устанавливается. Для продукции со сроком годности, реализуемой изготовителем в период срока действия сертификата, считается, что этот сертификат действителен при поставке и продаже такой продукции в пределах срока годности.

Одной из форм доведения до потребителей информации о сертификации является знак соответствия. Данные о требованиях, соблюдение которых удостоверяет знак соответствия, указываются в сертификате соответствия, на основании которого применяют этот знак.

Знаком соответствия маркируется каждая единица продукции, при невозможности маркировки продукции маркируется первичная (потребительская) тара (упаковка), при невозможности маркировки тары знак соответствия может наноситься на этикетки, ярлыки и т.п.

На предоставление права применять знак соответствия держателю сертификата - организации или индивидуальному предпринимателю, на чье имя выдан сертификат, выдается лицензия.

При внесении изменений в техническую документацию и технологический процесс производства сертифицированной продукции заявитель обязан заранее известить об этом орган, выдавший сертификат. Сертификат обязывает изготовителя (продавца):

обеспечивать соответствие реализуемой продукции требованиям нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована, и маркирование ее знаком соответствия в установленном порядке. Продукция должна соответствовать испытанному образцу и данным испытаний;

- по требованию органа по сертификации предъявлять продукцию и создавать условия для проведения органом по сертификации инспекционного контроля;

- применять знак соответствия по правилам, установленным в системе сертификации;

- приостанавливать (прекращать) применение знака соответствия в случае приостановки (отмены) сертификата соответствия. Сертификат обязывает изготовителя:

- следить за тем, чтобы изготовление продукции осуществлялось согласно установленным правилам ее производства в соответствии с проверенным образцом,

следить за выполнением требований нормативных документов. Договариваясь о приобретении товара, подлежащего обязательной сертификации, от продавца - оптовой организации, посредника или любой другой организации, частника-предпринимателя, необходимо в первую очередь потребовать и получить в подтверждение факта сертификации один из следующих документов: - подлинник сертификата,

копию сертификата, заверенную держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом па сертификации товаров, выдавшим сертификат,

товарно - сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) на основании подлинника сертификата или его заверенной копии и содержащие по каждому наименованию товара сведения о наличии сертификата с указанием его номера, срока действия и органа, выдавшего сертификат. Сведения о сертификации товарно-сопроводительными документах должны быть заверены подписью и печатью изготовителя у поставщика (продавца) с указанием его адреса и телефона.

От имени изготовителя или поставщика (продавца) удостоверять сведения о сертификации имеют право руководитель органа управления организации в соответствии с ее уставом либо другое лицо, которому такие полномочия специально предоставлены приказом либо иным решением органа управления.

Один из этих документов должен быть всегда в торговом предприятии, ресторане для доведения до сведения покупателю, клиенту информации о серти­фикации реализуемых товаров.

Отсутствие сертификата на продаваемые продовольственные товары или маркировки знаком соответствия на нем влечет за собой административную ответственность виновных лиц организации, предусмотренную частью 2 ст. 146-4 кодекса РСФСР об административных правонарушениях. Причем наряду с наложением штрафа такие товары также могут быть конфискованы.

Отсутствие сертификата на непродовольственные товары влечет за собой ответственность ст. 146 Кодекса РСФСР об административных правонарушениях. На виновное лицо налагается в этом случае административный штраф.

**2.1 Требования к закупаемой продукции.**

Кроме этого, закупаемая продукция должна сопровождаться товарно-транспортными документами, в которых указываются данные о товаре, его количестве, в ряде случаев и цена. В них можно указывать в установленном порядке и необходимые данные о сертификации продукции (тогда сертификат необязателен).

Отсутствие сопроводительных документов или некоторых из них, маркировки товара дает основание не оприходовать его и приостановить приемку. В этом случае соответствующими работниками должен быть составлен акт о фактическом количестве и качестве продукции и указано, какие документы отсутствуют.

При закупке продукции на рынках вместо товарно-сопроводительных документов должен быть акт закупки или кассовый чек. Конкретная проверка качества закупленной и поступившей продукции производится по правилам, установленным в соответствующих по каждому виду стандартов продукции стандартах.

ГОСТы и технические стандарты в России действуют практически на все виды продовольственных товаров. ГОСТы по соответствующим пищевым продуктам детально регулируют вопросы их приемки ло качеству, а в некоторых случаях и ло другим показателям (количеству).

В стандартах и других нормативно-технических документах в зависимости от характера и свойства продукции определяются: требования, которым она должна отвечать, способы проверки соответствия этим требованиям, объему, виды и ступени контроля, обязательные к применению при приемке соответствующей продукции по качеству. Для каждого вида продукции стандарты и технические условия предусматривают методы проверки и проверяемые показатели, обеспечивающие возможность наиболее надежно определить качество продукции с учетом предъявляемых требований. По объему проверка может быть сплошной или выборочной (проверяется только часть поступившей партии).

Выборочная проверка производится, если это предусмотрено стандартами, техническими или другими документами, обязательными для поставщика и получателя продукции. Проверка качества продукции может распространяться только на поступившую определенную партию.

В стандартах по каждому виду продукции содержится определение понятия партии, подвергаемой проверке при выборочном способе оценки качества. При выборочной проверке качества в ряде случаев должна быть взята определенная часть партии, т. е. отбираются образцы. Об отборе образцов составляется акт, в котором указывается количество мест и масса товаров, количество и номер мест, из которых отобраны образцы, а также фамилия и должность лиц, принимавших участие в отборе образцов. Предусмотрено, что отобранные образцы должны храниться до разрешения спора о качестве продукции.

При приеме по качеству продуктов в предприятиях торговли и общественного питания, как правило, применяются органолептические показатели, то есть определяются потребительские свойства продукта с помощью органов чувств человека. К органолептическим показателям относятся:

- Внешний вид - это комплексный показатель, включающий в себя такие частности: форму, состояние поверхности, равномерность цвета и наличие посторонних включений. Внешний вид товара определяют, осматривая его с поверхности и на разрезе.

Цвет продукта (окраска) лучше всего устанавливается при естественном освещении.

Внешний вид и цвет - не только самый доступный и распространенный, но и один из наиболее значимых критериев органолептической проверки качества продукции. Именно с этого показателя, как правило, начинается проверка качества. Обнаружение по внешнему виду и цвету несоответствия требованиям качества продукции дает основания не проводить приемку по другим критериям. Однако по внешнему виду некоторых продуктов очень трудно установить качество,

и запах наиболее характерные показатели пищевых  
продуктов.

Консистенция - один из важнейших критериев установления качества продукции.

Продовольственные товары, вызывающие сомнения в доброкачественности, подлежат лабораторному анализу в специальных санитарно-гигиенических или других лабораториях.

**2.2 Сроки годности и службы товаров.**

Обязательные требования по безопасности товаров закрепляются в государственных стандартах или приравненных к ним документах и являющихся обязательными. Одним из средств обеспечения безопасности товара являются сроки

годности и службы ряда товаров. Перечень товаров, на которые устанавливаются сроки службы и годности, устанавливаете\* Правительством РФ.

Срок годности устанавливается на товары, потребительские свойства которых могут ухудшиться с течением времени. Поэтому изготовитель обязан сообщить потребителю соответственно период времени с указанием календарной даты изготовления товара или календарную дату, до наступления которой товар пригоден к использованию. К таким товарам относятся продукты питания, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и подобные товары.

Запрещено реализовывать такие товары по истечении срока годности как в торговле, так и для применения в общественном питании, школах, лечебных заведениях и других предприятиях, связанных с обслуживанием населения.

Перечень этих товаров утвержден Правительством РФ постановлением от 16.06.97 г. №720.

В этот перечень включены: продукция хлебопекарной промышленности, изделия кондитерские сахаристые, изделия кондитерские мучные, растительные масла и продукты их переработки, продукция консервной и овощесушильней промышленности, продукты из картофеля, продукция пивобезалкогольной промышленности, продукция чайной промышленности, пищевые концентраты, мясо и мясопродукты, продукция молочной и мясо-сыродельной промышленности, рыбные продукты, изделия кулинарные рыбные и из морепродуктов, продукты детского питания, специализированные продукты для лечебного питания детей.

Срок годности устанавливает изготовитель пищевых продуктов с указанием условий хранения. Изготовитель, устанавливая срок годности, обязан гарантировать при соблюдении условий хранения соответствие продукта требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей.

По истечении срока годности пищевые продукты считаются непригодными для использования по назначению. Они могут быть использованы не для пищевых целей или подвергнуты утилизации.

Для пищевых продуктов, подлежащих длительному хранению, в том числе специальному, сроки годности, условия и сроки хранения устанавливают в договоре на поставку.

Указанным постановлением установлено, что с 1.01.98 г. запрещается продажа на территории России товаров, включенных в перечень продовольственных и ряда непродовольственных товаров, при отсутствии информации о сроках их годности.

К непродовольственным товарам, по истечении срока годности которых они считаются непригодными для использования по назначению, относятся: лечебно-профилактические средства, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой

химии, культтовары, товары для досуга и развлечений, средства домашнего содержания рыб, птиц и зверей.

Срок годности этих товаров устанавливает изготовитель, и по истечении этого срока эти товары запрещено использовать по назначению.

О сроках годности товаров должен в обязательном порядке быть проинформирован покупатель, причем со сведениями о том, что по истечении срока годности они представляют опасность для здоровья или становятся непригодными для использования их по назначению.

Дату изготовления товара наносят в виде двузначных чисел, обозначающих число, месяц и год, или отметок против чисел на кромках этикетки, или дается ссылка, где она указана.

**III. Сроки предъявления требований,**

Все вышеперечисленные требования он может предъявить продавцу или изготовителю. Такие требования должны предъявляться в сроки, установленные ст. 19 Закона. Сроки зависят от того, имеет ли товар гарантийный срок или срок, тодности, службы или такой срок на товар не установлен. Эти сроки доводятся до сведения потребителя в информации о товаре.

На товары с гарантийным сроком или со сроком годности потребитель может предъявить требования по поводу недостатков, обнаруженных в течение этого срока. Если гарантийный срок на товар не установлен, потребитель имеет право предъявить требования, если недостатки обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи этого товара потребителю (а по недвижимому имуществу - двух лет), если более длительные сроки не установлены законодательством или договором.

На технически сложные товары и товары, предназначенные для длительного пользования, как правило, наряду со сроком годности устанавливается и срок службы. В этих случаях потребитель вправе предъявить требования по поводу устранения недостатков и по истечении срока годности, но в пределах срока службы, а если срок службы не установлен - в течение 10 лет. Необходимо иметь в виду, что причиной невозможности использовать товар в пределах срока службы являются существенные недостатки, возникшие по вине изготовителя. Потребитель может потребовать лишь безвозмездно устранить такой недостаток, и, если он в 20-дневный срок не устранен, можно предъявить по выбору требования, вытекающие из ст. 18 закона (см. выше).

Для определения продолжительности любого срока решающее значение имеет день, с которого начинает этот срок отсчитываться, и день, когда он истекает.

Гарантийный срок на товары начинает исчисляться, как правило, со дня их покупки, который подтверждается либо отметкой на техническом паспорте, либо товарным или кассовым чеком. По товарам, которые требуют доставки, установки (подключения) или сборки, срок исчисляется со дня выполнения таких работ. По сезонным товарам (верхняя одежда, обувь и т.п.) срок годности, исчисляют с момента наступления соответствующего сезона, исходя из климатических условий местонахождения потребителя, который определяется обычно органами исполнительной власти субъектов Федерации.

Срок годности на товары определяется, начиная со дня изготовления. На товарах со сроком годности должны проставляться либо срок его годности и дата изготовления, либо дата, до наступления которой он пригоден к использованию.

Момент начала и окончания срока определяется гражданским законодательством (см. часть первая ПС РФ 1994 г., глава 2). При этом следует иметь в виду, что, если истечение срока приходится на нерабочий день, днем окончания

считается рабочий день, следующий за выходным. Все письменные заявления, сданные на почту или телеграф до 24 часов последнего дня срока, считаются сделанными в срок.

Закон в ст. 20 устанавливает порядок осуществления потребителем права безвозмездного устранения недостатков товаров и обязанности продавца, изготовителя (предприятий, выполняющих их функции) в том случае, если им предъявлено соответствующее требование в пределах сроков, в течение которых должно быть выполнено такое требование, причем сроки, дифференцированные для продавца и изготовителя. Установлен также порядок, что по ряду товаров длительного пользования на время их ремонта потребителю безвозмездно предоставляется для пользования аналогичный товар. Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.98 г. №55 определен перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется указанный порядок. В нем, в частности, предусмотрены автотранспортные средства, мебель и ряд электробытовых приборов.

Предусмотрено также, что гарантийный срок на товар продлевается на время, в течение которого товар не использовался (со дня обращения потребителя со своими требованиями). Детально регламентируется законом и порядок осуществления замены товара с недостатками (ст. 21 закона), обязанности продавца (изготовителя) при предъявлении ему требований о замене товара.

**IV. Ответственность продавца**

Одной из важнейших гарантий прав потребителя является предусмотренная ст. 23 закона имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков выполнения требований покупателя о ремонте или замене товара, а также невыполнении требований потребителя о предоставлении ему на время ремонта или замены аналогичного товара. Предусмотрено, что продавец (изготовитель) оплачивает в этих случаях неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки своих обязанностей. С него можно также в соответствии со ст. **13** закона взыскать убытки.

Кроме взыскания неустойки потребитель может по своему выбору предъявить требования, вытекающие из ст. 18 закона.

Об ответственности продавца за ненадлежащую информацию о товаре, а также изготовителе и самом продавце говорилось выше. Закон (ст. 13) предусматривает, что потребителю возмещаются все причиненные ему убытки вследствие недостатков товара. Причем убытки возмещаются независимо от взыскания неустоек (штрафных санкций), предусмотренных этим законом, в частности ст. 23. Возмещение убытков и уплата неустойки не освобождает продавца (изготовителя) от исполнения возложенных на него обязанностей при предъявлении требований покупателей, возникших при получении

некачественного товара. В то же время продавец (изготовитель) освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей произошло вследствие непреодолимой силы. Иным основанием освобождения продавца (изготовителя) от ответственности (п. 5 ст. 18 закона) может быть случай, когда он докажет, что недостатки вещи возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования или хранения, действия третьих сил.

Требования потребителя об уплате неустойки должны удовлетворяться продавцом (изготовителем) в добровольном порядке. При рассмотрении дел о защите прав потребителя суды при установлении факта, что в добровольном порядке требования потребителя не удовлетворяются, он наряду с удовлетворением требований также взыскивает штраф в федеральный бюджет в размере цены иска. Если в суде защищают потребителя общественные объединения потребителей или органы местного самоуправления, то 50% суммы штрафа перечисляются им (п. 6 ст. 13 закона).

Наряду с мерами так называемой договорной ответственности (возмещение ущерба, неустойка) закон содержит ряд норм, регулирующих ответственность за нанесение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя. Такой вред возмещается в полном объеме, если законодательными актами не предусмотрен более высокий размер ответственности. Требовать возмещения вреда вправе любой потерпевший независимо от того, покупал ли он лично товар, если он им пользовался. Причем требования потерпевший по выбору может предьявить как продавцу, так и изготовителю.

Закон о защите прав потребителей (ст. 15) предусматривает возможность удовлетворения требований потребителя о возмещении также и морального вреда. Как правило, это компенсация за причинение потребителю неудобства, если изготовитель (продавец) отказывается добровольно удовлетворить законные и обоснованные требования клиента, в связи, с чем ему приходится обратиться в суд. Размер морального вреда в каждом конкретном случае определяется судом.

Кроме гражданской ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребители предусмотрена административная и уголовная ответственность.

Административная ответственность по Кодексу РФ об административных правонарушениях предусмотрена: за нарушение правил торговли и общественного питания, а также гражданами-предпринимателями правил торговли (ст. 146); за незаконную торговлю товарами (иными предметами), свободная реализация которых запрещена или ограничена (ст. 146-3 ); продажу товаров ненадлежащего качества или нарушение санитарных правил (ст. 146-4); продажу товаров без документов, содержащих сведения об изготовителе, поставщике или продавце, а также без применения контрольно-кассовых машин (ст. 146-5); нарушение государственной дисциплины цен (ст. 146-6); обман потребителей в небольшом размере (ст. 150-3); нарушение правил

реализации спиртных напитков (ст. 147); продажа подакцизных товаров без маркировки марками установленных образцов (ст. 146-7).

Статья 146 КОАЛ предусматривает ответственность за продажу товаров в нарушение установленных правил их реализации. Субъектом данного правонарушения являются как руководители, так и другие работники организации-продавца, осуществляющие продажу товаров, а также индивидуальный предприниматель. С объективной стороны нарушение характеризуется продажей товаров с нарушением правил продажи отдельных товаров, которые утверждаются Правительством РФ, в соответствии со ст. 26 Закона. Правонарушение может быть совершено как умышленно), работник сознавал, что нарушает правила), так и по неосторожности (работник не сознавал, что нарушает обязательные правила, хотя должен был и мог сознавать противоправность своих действий). Правонарушение считается совершенным при продаже товара с нарушением правил. Аналогичное правонарушение в отношении нарушения правил реализации спиртных напитков предусмотрено ст. 147 КОАЛ.

Статья 146-4 КОАЛ содержит составы двух правонарушений. Первое — про­дажа товаров, не соответствующих требованиям стандартов, технических условий и образцам (эталонам) по качеству, комплектности и упаковке. Субъектом этого правонарушения могут быть, как и в ст. 146, любые работники продавца, непосредственно причастные к продаже указанных недоброкачественных товаров. Правонарушение может быть совершено как умышленно, так и по неосторожности.

Согласно Закону РФ "О стандартизации", для товаров применяются государ­ственные стандарты РФ, отраслевые стандарты, стандарты предприятий, стандарты общественных организаций. Технические условия являются видом технической документации и к нормативным документам не отнесены.

Вторым правонарушением, предусмотренным ст. 146-4, является торговля продовольственными товарами в нарушение санитарных правил либо без сертификата и (или) знака соответствия, удостоверяющих их безопасность для жизни и здоровья потребителей.

Если первая часть ст. 146-4 устанавливает ответственность за продажу любых товаров, не соответствующих требованиям к их качеству, то вторая часть говорит о торговле только продовольственными товарами. Под торговлей следует понимать как передачу товара покупателю, так и нахождение товара в торговом зале, на прилавке, в палатке и т.п. Объективная сторона правонарушения характеризуется либо нарушением санитарных правил торговли соответствующими продовольственными товарами, имеющих общеобязательный характер, либо отсутствием на товар сертификата соответствия. Торговля товарами, подлежащими обязательной сертификации, без сертификата законом запрещена (ст. 7 Закона).

Санитарные правила могут утверждаться соответствующими органами в виде самостоятельных документов (санитарные нормы и правила), согласно Закону равнозначных государственному стандарту, или включаться в правила торговли различными товарами, которые утверждаются Правительством РФ. Нарушение санитарных правил может быть совершено как умышленно, так и по неосторожности. Торговля без сертификата является умышленным правонарушением, а субъектом этого является руководство, от которого зависит торговля товарами. В качестве взыскания за правонарушения, предусмотренные ст. 146-4, кроме штрафа предусмотрена также возможность конфискации товара. Для применения конфискации продовольственного товара в качестве административного взыскания достаточно установления нарушения санитарных правил или факта отсутствия сертификата соответствия. Конфискация может быть произведена только по решению суда.

Статья 146-5 КОАЛ предусматривает ответственность за продажу товаров без документов, содержащих сведения об изготовителе, поставщике или продавце, а также без применения контрольно-кассовых машин.

Статья 146-7 КОАЛ предусматривает ответственность за продажу подакцизных товаров, подлежащих маркировке марками установленных образцов, без такой маркировки. Эта статья касается продавцов алкогольных и табачных изделий.

Статья 150-3 КОАЛ устанавливает ответственность за обмеривание, обвеши­вание, обсчет, а также обман потребителей и за введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств и качества товаров при их реализации на предприятиях розничной торговли, общественного питания или оказывающих услуги населению, а также индивидуальными предпринимателями. Субъектом правонарушения могут быть как должностные лица, так и рядовые сотрудники (продавцы, официанты и др.), в том числе работающие на предприятиях по оказанию услуг.

Правонарушение может быть совершено только с прямым умыслом. Под вве­дением в заблуждение следует понимать передачу потребителю товара с такими потребительскими свойствами и качеством, которые не соответствуют документам и информации о них. При этом товар не обязательно должен быть недоброкачественным. Если же введение в заблуждение сопровождалось еще и продажей недоброкачественного товара, то возможна согласно ст. 36 КОАЛ ответственность по совокупности правонарушений, предусмотренных ст. 146-4 и 150-3.

Введение в заблуждение может быть совершено как в устной, так и в пись­менной форме (объявления, ярлыки, этикетки и т,п,). Под потребительскими свойствами следует понимать показатели, нормы, потребительские характеристики, установленные в нормативной и технической документации изготовителя (исполнителя) или в договоре. Под качеством товара следует понимать качество его изготовления согласно требованиям стандартов и др.

Данное правонарушение возникает при причинении потребителю ущерба в небольшом размере, т.е. в сумме, не превышающей одной десятой части минимального размера оплаты труда. Размер ущерба в зависимости от конкретных обстоятельств может определяться суммой возможной уценки товара, либо его полной стоимостью, либо понесенными убытками.

Если размер ущерба является значительным или крупным, возможно наступ­ление уголовной ответственности (ст. 200 УК России).

Статья 170 КОАЛ устанавливает ответственность за нарушение требований не только к товарам народного потребления, но и к продукции производственного назначения.

Следует отметить, что если ст. 146-4 охраняет потребительские свойства товара в целом, то ст. 170 обусловливает обязательные требования государственных стандартов. Перечень обязательных требований государственных стандартов дан ст. 7 (п. 2) Закона РФ "О стандартизации". Это требования по обеспечению: безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества граждан, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и маркировки и др.

Ст. 170 КОАЛ может быть применена к лицам, подпадающим под определение должностного лица в примечании 1 к ст. 285 УК РФ, и к индивидуальным предпринимателям.

Правонарушение возникает при нарушении обязательных требований госу­дарственного стандарта. Это означает: поставку или продажу в розничной торговле продукции, не отвечающей обязательным требованиям. Правонарушение может быть совершено как умышленно, так и по неосторожности.

Частью второй ст. 170 предусмотрены еще несколько составов правонарушений, связанных с Законом "О защите прав потребителей".

Первое — нарушение должностными лицами или индивидуальными предпри­нимателями правил обязательной сертификации, т.е. реализация сертифицированной продукции, не отвечающей требованиям нормативных документов, на соответствие которым она сертифицирована.

Второе правонарушение — реализация продукции без сертификата соответствия или без знака соответствия.

Правонарушением является сам факт реализации продукции, подлежащей обязательной сертификации, без сертификата соответствия или без знака соответствия.

Третье правонарушение предусматривает ответственность за неполноту ин­формации о продукции: Четвертое правонарушение — недоведение до потребителя (покупателя, заказчика) сведений о проведении обязательной сертификации продукции (отсутствие маркировки знаком соответствия, недоведение сведений о номере сертификата, сроке его действия, об органе, выдавшем сертификат) и обозначении государственного стандарта (санитарных правил и норм, строительных норм и правил и др.), обязательным требованиям которого должна соответствовать продукция.

Четвертое правонарушение — недоведение до потребителя (покупателя, за­казчика) сведений о проведении обязательной сертификации продукции (отсутствие маркировки знаком соответствия, недоведение сведений о номере сертификата, сроке его действия, об органе, выдавшем сертификат) и обозначении государственного стандарта (санитарных правил и норм, строительных норм и правил и др.), обязательным требованиям которого должна соответствовать продукция.

Пятое правонарушение связано непосредственно с самим процессом проведения обязательной сертификации продукции: предоставление должностным лицом, индивидуальным предпринимателем недостоверных результатов испытаний продукции или необоснованная выдача сертификата соответствия.

Уголовный кодекс РФ также предусматривает уголовную ответственность за нарушение прав потребителей.

К группе преступлений, связанных с нарушением прав потребителей *и* прямо относящихся к торговле и услугам, относится статья 200 нового УК — "Обман потребителей".

В ней, в частности, записано, что "обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги) или иной обман потребителей... если эти деяния совершены в значительном размере, наказываются штрафом в размере от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда, или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо обязательными работами на срок от 180 до 240 часов, либо исправительными работами на срок от 1 года до 2 лет". Если те же деяния совершены лицом, ранее судимым за обман потребителей, группой лиц по предварительному сговору или организованной группой, или в крупном размере, то наказание становится более серьезным — лишение свободы на срок до 2 лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до 3 лет. При этом обманом потребителей в значительном размере признается причиненный потребителям ущерб на сумму, превышающую 0,1, а в крупном размере — на сумму не менее 1 минимального размера оплаты труда.

К ответственности ст. 200 могут привлекаться как работники организаций, осуществляющих реализацию товаров или оказывающих услуги населению (независимо от форм организации и видов собственности), так и граждане, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли и услуг.

Обман потребителей иными лицами квалифицируется как мошенничество по статье 159 Уголовного кодекса.

Близко к этой группе преступлений стоит и ст. 181 УК, предусматривающая уголовную ответственность за нарушение правил изготовления и использования государственных пробирных клейм. Законодательством России установлено, что все изготовляемые в стране ювелирные и другие бытовые изделия из дорогостоящих металлов, предназначенные для продажи или выполнения по заказам, а также вывозимые за границу, должны соответствовать установленным для них пробам и быть заклейменными государственным пробирным клеймом, произведенным специальными госинспекциями пробирного надзора. Нарушение такого порядка виновным лицом, преследующим при этом корыстные или иные личные цели, наказывается штрафом либо лишением свободы на срок до трех лет. Те же деяния, совершенные неоднократно или организованной группой, — лишением свободы до 5 лет.

Уголовно наказуемым является незаконное использование товарного знака (ст. 180), а также заведомо ложная реклама (ст. 182), т.е. такая форма недобросовестной конкуренции, когда умышленно из-за корыстной заинтересованности завышается подлинное качество товара или оказываемых услуг, приписываются или значительно завышаются их реальные достоинства, свойства и основные характеристики. Кроме этого под действие статьи о ложной рекламе подпадает и ложная информация относительно изготовителей (исполнителей, продавцов). Уголовная ответственность наступает, когда этим действием причинен значительный ущерб, вызвавший экономические потери, или причинен вред здоровью потребителей, вызваны иные социально значимые отрицательные последствия.

В новом Уголовном кодексе в главе "Преступления против здоровья населения и общественной нравственности" предусматриваются две статьи — 236 и 238, касающиеся соблюдения санитарно-эпидемиологических правил и обеспечения при изготовлении продукции и реализации товаров требований их безопасности для здоровья потребителей.

Наряду с административной ответственностью за выпуск и реализацию товаров, не отвечающих требованиям безопасности, без соответствующего сертификата в новом Уголовном кодексе в ст. 238 предусмотрена уголовная ответственность за выпуск или продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а также за неправомерную выдачу или использование официального документа, удостоверяющего соответствие товаров (работ, услуг) требованиям безопасности, если такие деяния повлекли по неосторожности при­чинение вреда здоровью человека (от легкого до тяжелого). Санкция этой части статьи — от штрафа до 500 минимальных размеров оплаты труда до лишения свободы на срок до двух лет.

Если такие действия совершены в отношении товаров, работ или услуг пред­назначенных для детей до 6 лет, или повлекли причинение вреда здоровью двух или

более людей или повлекли по неосторожности смерть человека, то предусматривается наказание виновного от штрафа в 700 минимальных размеров оплаты труда до лишения свободы до 5 лет.

Если указанные действия повлекли по неосторожности смерть двух или более лиц, виновный наказывается лишением свободы от 4 до 10 лет.

Необходимо отметить, что при доказанности умысла по отношению к пос­ледствиям — наступившему вреду для здоровья либо смерти потерпевшего — ответственность для виновного наступает по соответствующим статьям Уголовного кодекса, предусматривающего ответственность за преступления против жизни и здоровья.

Статья 236 УК предусматривает уголовную ответственность за нарушения санитарно-эпидемиологических правил, в результате чего по неосторожности возникло массовое заболевание или массовое отравление людей.

Нарушение указанных правил может быть совершено, например, при выпуске продовольственных товаров, содержащих возбудителей инфекционных заболеваний, при продаже таких товаров и даже при мытье посуды и кухонных принадлежностей в общественном питании.

Наказание по этой части статьи от штрафа в размере от 100 минимальных размеров оплаты труда до лишения свободы на срок до двух лет.

В тех же случаях, когда нарушение санитарно-эпидемиологических правил повлекло смерть человека, наказанием может быть и лишение свободы до 5 лет.

Но когда будет установлено, что указанные последствия возникли при наличии умысла виновного, то вопрос может стоять об ответственности за соответствующие преступления против жизни и здоровья.

**V. Oрганы, в компетенцию которых входит защита прав потребителей**

Законом "О защите прав потребителей" определена система государственной защиты прав потребителей товаров (работ, услуг) в условиях формирующихся рыночных отношений.

Статьями 40 и 42 указанного закона определены полномочия государственных органов в области защиты прав потребителей. К специальным государственным органам по защите прав потребителей относятся: Государственный комитет Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур (ПСАП); Госстандарт России, Госкомсанэпид-надзор России, Государственная торговая инспекция, МВД РФ, Минэкология России, Таможенный комитет России и их территориальные органы, а также администрация субьектов Федерации и территориальные органы управления торговлей (потребительского рынка), если зто предусмотрено в специальных нормативных актах, принятых органами власти субъектов Федерации. Так, согласно закону г. Москвы "О штрафных санкциях за нарушения в работе предприятий потребительского рынка и услуг г. Москвы\*, принятого в 1994 году Московской городской думой, право проверки соблюдения правил торговли и наложения санкций предоставлено Департаменту потребительского рынка и услуг правительства г. Москвы, органам управления административных и муниципальных округов.

В соответствии со ст. 42 закона (абз. 3 п. 1) органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), направляют предписания об устранении нарушений требований по безопасности (в пределах предоставленных им полномочий). Например, к числу таких нарушений закон относит несоблюдение изготовителем (продавцом, исполнителем) требований; 1) о разработке и доведении до сведения потребителей специальных правил безопасного использования, хранения, транспортировки товаров; 2) о соблюдении установленного порядка обязательной сертификации товаров; 3) о запрете реализации товаров, подлежащих обязательной сертификации, без сертификата; 4) о доведении потребителям информации о сертификации; 5) о приостановке производства товаров, которые могут причинить вред, а также о снятии таких товаров с производства; 6) об установлении срока службы (годности) на товары; 7) о запрете реализации товаров по истечении срока годности; 8) о доведении потребителям установленных сроков службы (годности) товаров; 9) об обеспечении безопасности товаров в течение срока их службы; 10) о соответствии товаров обязательным требованиям стандартов, обеспечивающих безопасность потребителей, и других требовании, установленных законодательством. Законодательными актами могут быть предусмотрены и иные случаи нарушения требований по безопасности, для устранения которых указанные органы вправе давать предписания об их устранении.

Указанные органы вправе также предъявлять иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований по безопасности товаров. Ст. 43 закона предусматривает основания для применения санкций (штрафов) к изготовителям (продавцам). Два из них относятся к компетенции ГКАП (уклонение от предписания или несвоевременное исполнение предписания). Госстандарт и другие органы, осуществляющие контроль за безопасностью товаров, применяют штрафы по следующим основаниям: 1) уклонение от исполнения предписания; 2) несвоевременное его исполнение; 3) причинение ущерба потребителю товаром, не отвечающим требованиям по безопасности; 4) нарушение правил сертификации товаров.

Указанная статья устанавливает предельный уровень штрафа. Конкретный его размер определяется соответствующим контролирующим органом в зависимости от вины нарушителя. Те же основания применения штрафов предусмотрены и в отношении должностных лиц - руководителей предприятий и органов по сертификации. Здесь штраф исчисляется в пределах минимальных размеров оклада. За одно и то же нарушение могут быть привлечены к ответственности и юридические лица -изготовитель, продавец и индивидуальные предприниматели.

В случаях, когда потребителю причинен ущерб товарами, не отвечающими предъявленным требованиям по безопасности, он возмещается в полном объеме (ст. 17 закона).

Особым основанием применения штрафных санкций служит нарушение правил сертификации товаров органами по сертификации, испытательными лабораториями (центрами). С этих организаций может быть взыскан штраф в размере двукратной стоимости работ по сертификации, а с изготовителей товаров (продавцов) взыскивается штраф в размере стоимости реализованных товаров (п. 2 ст. 43).

Предусматривая применение санкций к продавцу (изготовителю) за нарушение прав потребителя, закон одновременно предусматривает и контроль судебных органов за обоснованностью и правомерностью применения штрафных санкций со стороны органов, выполняющих функции по защите прав потребителей. Предприятие, организация или должностное лицо, в адрес которых направлено предписание или в отношении которых применен штраф, могут обратиться в суд (арбитражный суд) с заявлением о признании недействительным полностью или частично предписания любого контролирующего органа либо отмене или изменении решения о наложении штрафа,

Наряду с органами государсгвенной защиты прав потребителей - органов государственного управления, полномочия которых предусмотрены ст. ст. 40 - 42 закона, этим же законом (ст. 44) предусмотрено создание структур по защите прав потребителей при органах местного самоуправления. Эти органы самостоятельно образуются администрацией, их финансирование, как правило, осуществляется из средств местного бюджета

В качестве независимых самоуправляемых общественных организаций могут создаваться на основании ст. 45 закона общества потребителей, которые объединяют на добровольной основе граждан в целях коллективной защиты своих прав как потребителей.

В настоящее время в рамках движения потребителей действуют различные объединения граждан (общества, союзы, ассоциации), построенные как по территориальному, так и по функциональному типу. Эти организации добровольно объединяются в Союз потребителей РФ, а в рамках СНГ - Международную конфедерацию обществ потребителей.

Как структурам по защите прав потребителей при органах местного самоуправления, так и общественным организациям по защите прав потребителей закон предоставляет широкие возможности влияния на качество потребительских товаров и услуг, участвовать в проверках правил торговли, контроля за применением цен и т.д. К важнейшим их функциям относится их право на предъявление исков в судебные органы по защите прав потребителей.

**Заключение.**

Одним из существенных факторов развития экономики, как это ни парадоксально, является законодательная, т. е. административная, уголовная, гражданская защита прав потребителей. Защита прав потребителей преследует две основные цели: первая - информироватьпотребителей 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.

Внаших условиях, когда идут процессы либерализации экономики, создан свободный рынок, конкуренция уже зародилась, а продавцы заинтересованы в полном удовлетворении запросов граждан, вопросы защиты прав интересов граждан-потребителей, а также организация надлежащей работы торговых предприятий и предприятий общественного питания независимо от форм собственности на основе специальных нормативных актов приобретают актуальное значение.

Защита прав потребителей заключается в информировании о товарах и услугах, имеющихся на рынке, об их изготовителях (исполнителях, продавцах). Кроме того, законодательство предусматривает имущественную (гражданско-правовую), административную и уголовную ответственность за нарушение прав потребителей.

Вопросы защиты прав потребителей и ответственности за их нарушение получили дальнейшее развитие в разъяснениях "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях")", утвержденных приказом Государственного антимонопольного комитета Российской Федерации от 20.05.98 г. N 160.

Одна из примет последних лет - появление ранее не встречавшихся в судебной практике категорий гражданских дел, предметом которых стали требования о защите прав неопределенного круга лиц.

Традиционно российские суды общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства осуществляли защиту субъективных прав и интересов конкретных их носителей. При рассмотрении же названных категорий дел защищаются однородные права и интересы неопределенного круга лиц.