ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ

В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Закон о защите прав потребителей является одним из самых часто применяемых российских законов. Важность Закона не вызывает сомнения, его невозможно недооценить. Правильно пользуясь этим Законом, можно найти правовую защиту от недобросовестных продавцов, исполнителей и производителей, думающих о собственном обогащении, а не об интересах тех, для кого предназначены их услуги и товары. Также не следует забывать о том, что многие отношения, на которые распространяется действие Закона Российской Федерации N 2300-1, регулируются специальными законами. В настоящей главе мы рассмотрим уровни правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский кодекс Российской Федерации (далее - ГК РФ).

Статья 9 Федерального закона от 26.01.1996 N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1) и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами. Закон РФ N 2300-1 применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей ГК РФ.

Закон РФ N 2300-1 применяется независимо от того, есть ссылка на него или нет в ГК РФ, в случаях, если Закон РФ N 2300-1:

- регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ;

- конкретизирует и детализирует положения ГК РФ;

- предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

Когда отдельные виды гражданско-правовых отношений помимо норм ГК РФ регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, Закон РФ N 2300-1 может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону.

Исходя из определений Закона РФ N 2300-1, таких как "потребитель", "продавец", "исполнитель", отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать:

- из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи, продажи недвижимости, энергоснабжения; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;

- договоров подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); проката; перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения;

- из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя-гражданина, в том числе предоставление кредитов для личных (бытовых) нужд граждан, услуги по договору банковского вклада, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;

- из договоров возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных) и других договоров, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Статьей 39 Закона РФ N 2300-1 определено, что в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие главы III Закона РФ N 2300-1, регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные не главой III Закона РФ N 2300-1, а ГК РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг.

К таким договорам, в частности, относятся:

- договор банковского вклада;

- договор страхования.

В соответствии с пунктом 2 статьи 834 ГК РФ договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, признается публичным договором. Это возмездный договор, содержание которого - оказание банком услуги вкладчику. Следовательно, отношения, вытекающие из договора банковского вклада с участием гражданина, регулируются Законом РФ N 2300-1.

Не регулируются также законодательством о защите прав потребителей отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и так далее), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия.

В соответствии с Конституцией Российской Федерации суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме.

Как следует из пункта 4 статьи 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ и иных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей.

Согласно статье 2 Закона РФ N 2300-1, если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены Законом РФ N 2300-1, применяются правила международного договора.

Данное правило согласуется с положениями статьи 15 Конституции Российской Федерации, которой установлено, что общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

- организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

- организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

- систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

- статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с представлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

- ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

- ежегодную подготовку на основании результатов деятельности государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

- запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

- беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

- проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

- выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

- составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

- направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя также и проверки на предмет соблюдения (соответствия) указанных требований, установленных международными договорами Российской Федерации либо в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

Это положение позволяет Роспотребнадзору как уполномоченному федеральному органу исполнительной власти в области защиты прав потребителей (его территориальным органам) в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей обеспечивать проверку соблюдения на территории Российской Федерации соответствующих решений, принимаемых, в частности, в рамках Евразийского экономического сообщества (Постановление Правительства Российской Федерации от 02.05.2012 N 412 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей", Письмо Роспотребнадзора от 02.08.2011 N 01/9766-1-23 "О внесении изменений в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Обратите внимание! С 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ

(ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА)

Потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. О том, как и кем осуществляется защита прав потребителей и какая ответственность ждет изготовителя, вы можете узнать, ознакомившись с нашей главой.

Приведенная нами дефиниция является официальной и регламентирована Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1).

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Напомним, что Федеральный закон от 18.07.2011 N 242-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" внес изменения в Закон РФ N 2300-1.

В наибольшей степени соответствующие изменения коснулись статьи 40 Закона РФ N 2300-1, чья новая редакция ввела понятие федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, закрепляя его основные принципы и направления.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

- организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

- организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

- систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

- статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с представлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

- ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

- ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

При осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей органом государственного надзора проводятся контрольные закупки в порядке, установленном Федеральным законом от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

При этом контрольная закупка товаров (работ, услуг) может быть проведена органом государственного надзора незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры.

Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

- запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

- беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

- проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

- выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

- составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

- направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя также и проверки на предмет соблюдения (соответствия) указанных требований, установленных международными договорами Российской Федерации либо в соответствии с международными договорами Российской Федерации. Это положение позволяет Роспотребнадзору как уполномоченному федеральному органу исполнительной власти в области защиты прав потребителей (его территориальным органам) в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей обеспечивать проверку соблюдения на территории Российской Федерации соответствующих решений, принимаемых, в частности, в рамках Евразийского экономического сообщества (Постановление Правительства Российской Федерации от 02.05.2012 N 412 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей", Письмо Роспотребнадзора от 02.08.2011 N 01/9766-1-23 "О внесении изменений в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей").

На основании статьи 45 Закона РФ N 2300-1 общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям (смотрите Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании");

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

- участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Основанием для возникновения административной ответственности является административное правонарушение.

В данном случае, согласно Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ), можно говорить о составах, объективной стороной которых являются:

- продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность представления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации (часть 1 статьи 14.5 КоАП РФ);

- неприменение контрольно-кассовой техники в установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники случаях (часть 2 статьи 14.5 КоАП РФ);

- повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.5 КоАП РФ, в случае, если сумма расчетов, осуществленных без применения контрольно-кассовой техники, составила, в том числе в совокупности, один миллион рублей и более (часть 3 статьи 14.5 КоАП РФ);

- применение ККТ, которая не соответствует установленным требованиям, либо применение ККТ с нарушением установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники порядка регистрации контрольно-кассовой техники, порядка, сроков и условий ее перерегистрации, порядка и условий ее применения (часть 4 статьи 14.5 КоАП РФ);

- обман потребителей. Обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги) (статья 14.7 КоАП РФ);

- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные Законом N 2300-1 (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ);

- непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных Законом РФ N 2300-1, - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей (часть 3 статьи 14.8 КоАП РФ);

- неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (часть 4 статьи 14.8 КоАП РФ).

Обратите внимание! С 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ

ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 или договором. Об этом подробнее вы можете узнать из нашей главы.

Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), как следует из положений пункта 3 статьи 13 и статьи 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1), наступает в форме возмещения вреда, уплаты неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

В соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона РФ N 2300-1 в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 указанной статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Отметим, что договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

В соответствии со статьей 330 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной Законом РФ N 2300-1 или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

Согласно статье 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утраты или повреждения его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Как определено Законом РФ N 2300-1, убытки взыскиваются независимо от взыскания неустойки и сверх нее. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением исполнителем его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда ГК РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, статьи 796, 902 ГК РФ).

Убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной Законом РФ N 2300-1 или договором. При этом уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают исполнителя от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем. Размер убытков определяется исходя из цен, существовавших в том месте, где обязательство должно было быть исполнено в день добровольного удовлетворения требования, а если требование не было удовлетворено добровольно - в день предъявления иска.

Согласно статье 151 ГК РФ под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и нематериальные блага.

Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий:

- претерпевание гражданином морального вреда, то есть физических или нравственных страданий;

- противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину нематериальные блага;

- причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;

- вина причинителя вреда.

Причинителями вреда, в соответствии со статьей 15 Закона РФ N 2300-1, могут быть изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер. Из этого следует, что возмещение морального вреда может быть непосредственно возложено на каждого из указанных лиц, которые, в свою очередь, несут ответственность за причинение потребителю морального вреда в результате своих собственных действий (бездействия), не входящих в функции, возложенные на них по договору с изготовителем или продавцом товара.

Обязанность доказывать отсутствие вины лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда, убытков и других имущественных требований. Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора - судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно статье 151 ГК РФ при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Размер компенсации морального вреда зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований.

Отметим, что действующее российское законодательство и современные реформы по сей день так и не способствовали укреплению позитивных тенденций в вопросах возмещения морального вреда и его размера. Суды в нашей стране неохотно выносят решения о компенсации морального вреда, а размер его при этом представляется мизерным.

В соответствии с пунктом 4 статьи 13 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом РФ N 2300-1.

Согласно статье 401 ГК РФ под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства. К ним относятся землетрясения, наводнения, засухи и тому подобные стихийные природные явления, а также общественные явления (войны, эпидемии, широкомасштабные забастовки, объявление карантина, другое).

При этом включение изготовителем в договор условия о наступлении его ответственности только при наличии вины недопустимо, так как ущемляет права потребителя по сравнению с установленными действующим законодательством, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей (например, Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 26.01.2004 N Ф08-12/04-06А по делу N А53-8841/03-С5-29).

В статье 401 ГК РФ также перечислены некоторые обстоятельства, которые не могут быть отнесены к непреодолимой силе: нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке необходимых для исполнения обязательства товаров, отсутствие необходимых денежных средств (например, Постановление ФАС Уральского округа от 15.12.2009 N Ф09-10098/09-С1 по делу N А60-17667/2009-С9).

Далее рассмотрим несколько статей Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ), закрепленных в главе 14 КоАП РФ "Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности" и содержащих ряд деяний, непосредственно нарушающих права потребителей.

Статья 14.7 КоАП РФ носит название "Обман потребителей". Объективная сторона нарушений, перечисленных в статье, выражена:

- в обмеривании, обвешивании или обсчете потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо ином обмане потребителей (часть 1).

Исключение составляют случаи, предусмотренные частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ;

- во введении потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги) (часть 2).

Исключение составляют случаи, предусмотренные частью 2 статьи 14.10 и частью 1 статьи 14.33 КоАП РФ.

Согласно правовой позиции, закрепленной в пункте 14 Пленума Верховного Суда Российской Федерации, приведенной в Постановлении от 24.10.2006 N 18 "О некоторых вопросах, возникающих у судов при применении Особенной части Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях", в качестве субъектов административной ответственности положения главы 14 КоАП РФ предусматривают граждан, должностных и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Должностными лицами, которые могут быть привлечены к административной ответственности за правонарушения в области предпринимательской деятельности, исходя из положений, закрепленных в примечании к статье 2.4 КоАП РФ, являются совершившие такие правонарушения руководители и иные работники организаций в связи с выполнением ими организационно-распорядительных или административно-хозяйственных функций, а также приравненные к ним индивидуальные предприниматели. К должностным лицам относятся и лица, находящиеся в трудовых отношениях с индивидуальными предпринимателями, осуществляющие указанные выше функции.

Лица, не наделенные организационно-распорядительными или административно-хозяйственными функциями, работающие в организации или у индивидуального предпринимателя (например, продавцы, кассиры), также могут быть привлечены к административной ответственности как граждане в связи с совершением ими правонарушений, предусмотренных статьей 14.7 КоАП РФ.

Санкция рассматриваемой статьи гласит, что правонарушение, предусмотренное частью 1, повлечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей;

- на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей;

- на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

За совершение противоправных действий, предусмотренных частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ, применяется административное наказание в виде штрафа, налагаемого:

- на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей;

- на должностных лиц - от двенадцати тысяч до двадцати тысяч рублей;

- на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

Статья 14.8 КоАП РФ носит название "Нарушение иных прав потребителей".

Объективная сторона нарушений, перечисленных в статье 14.8 КоАП РФ, выражена:

- в нарушении права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (часть 1).

Так, ФАС Уральского округа в своем Постановлении от 15.01.2008 N Ф09-11140/07-С1 по делу N А60-30764/07 согласился с выводами суда предыдущей инстанции о том, что в действиях предпринимателя усматривается нарушение части 1 статьи 14.8 КоАП РФ, поскольку на вывеске магазина предпринимателя отсутствует обязательная и необходимая информация о месте нахождения магазина, юридическом адресе, режиме работы магазина, отсутствует информация о государственной регистрации и наименовании органа, его зарегистрировавшего;

- во включении в договор условий, ущемляющих установленные Законом N 2300-1 права потребителя (часть 2) (рекомендуем ознакомиться с Постановлением ФАС Волго-Вятского округа от 22.05.2014 по делу N А79-5334/2013, Постановлениями ФАС Волго-Вятского округа от 05.05.2010 по делу N А29-11859/2009, ФАС Восточно-Сибирского округа от 31.03.2010 по делу N А78-5948/2009);

- в непредоставлении потребителю льгот и преимуществ, установленных законом (часть 3) (Постановление ФАС Северо-Западного округа от 26.01.2011 по делу N А44-2142/2010, Постановления ФАС Уральского округа от 03.12.2009 N Ф09-9726/09-С1 по делу N А50-15541/2009, ФАС Поволжского округа от 12.05.2009 по делу N А57-4382/08);

- в неисполнении обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушении иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (часть 4).

Видовой объект применительно к рассматриваемым нарушениям аналогичен тому, который раскрыт в нашем комментарии к статье 14.7 КоАП РФ, приведенном выше. Субъектами данных нарушений являются должностные лица и организации.

Согласно статье 495 части 2 ГК РФ продавец обязан представить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам представления такой информации.

Покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора розничной купли-продажи, а если договор заключен - в разумный срок отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Продавец, не представивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 3 статьи 18 Закона РФ N 2300-1, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Обратите внимание! С 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

В соответствии со статьей 9 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

- фирменное наименование (наименование) организации.

На основании статьи 54 ГК РФ наименование организации обязательно должно содержать указание на его организационно-правовую форму (например, публичное акционерное общество, непубличное акционерное общество, общество с ограниченной ответственностью), а в случаях, когда законом предусмотрена возможность создания вида юридического лица, - указание только на такой вид.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель должен представить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Указанную информацию продавец (исполнитель) должен разместить на вывеске при входе в магазин, мастерскую и так далее;

- место нахождения (адрес) организации.

В соответствии с пунктом 5 статьи 54 ГК РФ наименование, фирменное наименование и место нахождения юридического лица указываются в его учредительном документе и в едином государственном реестре юридических лиц, а в случае, если юридическое лицо действует на основании типового устава, утвержденного уполномоченным государственным органом, - только в едином государственном реестре юридических лиц.

- режим работы организации;

Продавец (изготовитель, исполнитель) самостоятельно устанавливает режим работы своего предприятия (исключение составляют лишь государственные (муниципальные) предприятия). Режим работы государственных (муниципальных) организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления (статья 11 Закона РФ N 2300-1).

Организация обязана соблюдать ею же установленный режим работы.

Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей должен включать: время начала и окончания работы и перерыва, если он предусмотрен; указание на выходные, а также на неполные (сокращенные) рабочие дни, если они предусмотрены.

Статья 11 Закона РФ N 2300-1 регламентирует, что режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей, устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать режиму, установленному действующим законодательством.

Санкция статьи 14.8 КоАП РФ предусматривает назначение административного штрафа, который варьируется в зависимости от характера нарушения и части статьи 14.8 КоАП РФ (с 1-й по 4-й включительно): для должностных лиц - от пятисот до тридцати тысяч рублей, а для юридических лиц - от пяти до пятидесяти тысяч рублей. При этом санкция части 1 данной нормы в альтернативе для должностных лиц предусматривает также предупреждение.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Каждый гражданин является потребителем, ежедневно вступая в правоотношения купли-продажи - приобретая продукты, предметы обихода; заказывая услуги и так далее. Качество этих товаров и услуг не только выступает ключевым фактором простого удовлетворения жизнью, но и гарантией здоровья потребителя и безопасности жизни в целом. В настоящей главе мы рассмотрим особенности отношений, складывающихся по поводу осуществления работ и оказания потребителям услуг.

Как известно, отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1).

Помимо указанного Закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, на что указывает пункт 1 статьи 1 Закона РФ N 2300-1.

В соответствии с Законом N 2300-1 были разработаны Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" (далее - Правила N 1025), положения которых регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

Согласно Правилам N 1025 под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги или выполняющий работы потребителям по возмездному договору.

Исполнителю необходимо довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

В случае если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере свидетельства о государственной аккредитации и (или) номере лицензии, сроках действия этой лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию и (или) свидетельство.

В соответствии с пунктом 3 Правил N 1025 исполнитель обязан представить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);

- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

- сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Кроме этого исполнитель обязан представлять потребителю для ознакомления:

- настоящие Правила;

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

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

- образцы (модели) изготавливаемых изделий, журналы и альбомы с моделями изделий;

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

Данная информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Если обслуживание потребителя осуществляется вне постоянного места нахождения организации: во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами, то исполнитель обязан своевременно представлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме.

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации. Также исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которую должен представить потребителю по его требованию.

В соответствии с пунктом 4 Правил 1025 договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид услуги (работы);

- цену услуги (работы);

- точное наименование, описание и цену материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

- отметку об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

После подписания договора на оказание услуг (выполнение работ) один экземпляр выдается исполнителем потребителю, а другой остается у исполнителя.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, оформляется путем выдачи кассового чека, билета и тому подобного.

В случае утраты документа, который был выдан изготовителем, заказ выдается на основании письменного заявления потребителя при предъявлении любого документа, удостоверяющего личность, например паспорта или водительского удостоверения.

При выполнении работы или оказании услуги на исполнителя возлагаются обязанности по применению (использованию) для выполнения заказа только качественного материала. Качество материала, из которого выполняется работа, должно быть подтверждено соответствующим документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

В соответствии с Правилами N 1025 исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

- непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала, оборудования, технической документации либо переданной для переработки (обработки) вещи;

- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

- иных независящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель не вправе ссылаться на указанные обстоятельства, если он не предупредил потребителя об указанных обстоятельствах либо продолжал выполнение работы (оказание услуг), не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение или, несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не прекратил ее выполнение.

Если потребитель своевременно и обоснованно предупрежден исполнителем и в разумный срок не заменил непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию либо переданную исполнителю вещь, не изменил указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не принял других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, в том случае, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Потребитель в любое время до сдачи ему работы может отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. В этом случае потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

Обратите внимание! С 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Потребитель имеет право на надлежащее качество товаров, работ и услуг, что является одним из основных и важнейших прав потребителя. Соответственно, существует и обязанность продавца - передать покупателю товар, соответствующий качеству, которое в большинстве случаев определяется государственными стандартами. В настоящей главе рассмотрим одно из важнейших прав потребителя - право на качество товаров, работ, услуг, под которым понимается совокупность характеристик, способных удовлетворить потребности человека в определенной сфере деятельности.

Для начала напомним, что отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1).

Под изготовителем в Законе РФ N 2300-1 понимается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. В свою очередь, продавцом считается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Помимо указанного Закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, на что указывает пункт 1 статьи 1 Закона РФ N 2300-1.

В сфере защиты прав потребителей, пожалуй, основной обязанностью продавца является предоставление покупателю товара надлежащего качества.

Статьей 4 Закона РФ N 2300-1 установлено, что надлежащим качеством товара признается:

- соответствие его договору;

- пригодность для использования в целях, для которых такой товар обычно используется;

- пригодность для использования в целях, для которых такой товар приобретается покупателем (покупатель в этом случае должен поставить в известность продавца о целях приобретения товара);

- соответствие товара образцу или описанию (при продаже товара по образцу или описанию);

- соответствие обязательным требованиям, предъявляемым к товару, установленным законодательством.

Для продавцов и изготовителей товара законодателем предусмотрены дополнительные требования к качеству товара:

- товар должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не должен причинять вреда имуществу потребителя;

- на товар в некоторых случаях необходимо установление срока службы, срока годности, гарантийного срока;

- обязательно раскрытие информации как об изготовителе и продавце, так и о товаре.

Потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, веса, приобретаемого товара (работы, услуги), на проведение в своем присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.

Законом РФ N 2300-1 установлено, что продавец (исполнитель) должен в полной мере обладать сведениями о свойствах продаваемых им товаров.

Также продавец (исполнитель) обязан продемонстрировать работоспособность товара, а по требованию потребителя - представить ему документы, подтверждающие качество и безопасность товара (результата работы, услуги), его комплектность.

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

Непригодным для обычного использования считается товар, у которого отсутствуют определенные качества и это препятствует его фактическому использованию, ведет к отрицательному результату либо увеличивает расходы или издержки потребителя. Необходимо также отметить, что если товар пригоден не для всех целей, для которых он обычно используется, а только для некоторых из них, то продавец должен предупредить об этом покупателя.

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

Если предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

При продаже товара по образцу и (или) по описанию товар признается качественным, если согласно статье 4 Закона РФ N 2300-1 товар, переданный потребителю, соответствует образцу и (или) описанию. В случае продажи товара по образцу или по описанию продавец несет ответственность за соответствие реально предоставляемого потребителю товара образцу или описанию.

Как следует из статьи 497 Гражданского кодекса Российской Федерации, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, договор розничной купли-продажи товара по образцам или договор розничной купли-продажи, заключенный дистанционным способом продажи товара, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено - с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица.

При оказании услуг исполнитель, как и продавец, обязан до заключения договора представить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Данная информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать следующие сведения:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;

- наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

- данные об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие; орган, его выдавший);

- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

- данные о гарантийных сроках, если они установлены;

- данные о сроках выполнения заказов;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

Информация об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, представляется также в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия.

Исполнитель обязан также представить потребителю для ознакомления:

- правила об оказании услуг;

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

- образцы договоров, заказ-нарядов, приемо-сдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;

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

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

Исполнитель обязан своевременно представлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временных помещениях, выездными бригадами и тому подобное).

Информация должна доводиться до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан соблюдать установленный (объявленный) режим работы, который для государственных и муниципальных организаций устанавливается соответственно органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.

Режим работы организаций иной организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

Исполнитель и продавец обязаны иметь книгу отзывов и предложений, которая представляется потребителю по его требованию.

Если продавцом (изготовителем) продан товар ненадлежащего качества, а именно товар, не соответствующий требованиям технических регламентов и санитарных правил или с нарушением требований технических регламентов и санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей, то в соответствии со статьей 14.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) он привлекается к административной ответственности.

Объективную сторону нарушений, закрепленных в указанной статье КоАП РФ, составляют:

- продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьей 14.4.2 "Нарушение законодательства об обращении лекарственных средств" КоАП РФ (часть 1 статьи 14.4 КоАП РФ).

В данном случае для привлечения продавца к ответственности, предусмотренной частью 1 статьи 14.4 КоАП РФ, необходимо установить как факт оказания услуги, так и нарушение при этом конкретных требований нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг (пункт 9 Обзора судебной практики "О некоторых вопросах, возникающих при рассмотрении арбитражными судами дел об административных правонарушениях, предусмотренных главой 14 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях", утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 06.12.2017).

Итак, санкция части 1 статьи 14.4 КоАП РФ гласит, что за указанные нарушения подлежит применению административный штраф:

- на граждан в размере от 1 000 до 2 000 руб.;

- на должностных лиц - от 3 000 до 10 000 руб.;

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 10 000 до 20 000 руб.;

- на юридических лиц - от 20 000 до 30 000 руб.

Повторное аналогичное административное правонарушение влечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от 2 000 до 5 000 руб.;

- на должностных лиц - от 7 000 до 15 000 руб. либо дисквалификацию на срок до одного года;

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 15 000 до 30 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой;

- на юридических лиц - от 30 000 до 50 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

В заключение отметим, что с 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ

НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Товары, выполненные работы и услуги обязаны быть безопасными. Безопасность предполагает отсутствие недопустимого риска, связанного с причинением вреда для жизни, здоровья, имущества потребителя, вреда окружающей среде при обычных условиях транспортировки, хранения, использования и утилизации товара в результате выполненной работы, услуги. В представленном материале мы рассмотрим положения статьи 7 Закона о защите прав потребителей, где закреплены права потребителя на безопасность товара (работы, услуги).

Прежде отметим, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский кодекс Российской Федерации (далее - ГК РФ).

Статья 9 Федерального закона от 26.01.1996 N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1) и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами. Закон РФ N 2300-1 применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей ГК РФ.

Закон РФ N 2300-1 применяется независимо от того, есть ссылка на него или нет в ГК РФ, в случаях, если Закон РФ N 2300-1:

- регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ;

- конкретизирует и детализирует положения ГК РФ;

- предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

Когда отдельные виды гражданско-правовых отношений помимо норм ГК РФ регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, Закон РФ N 2300-1 может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону.

В сфере защиты прав потребителей, пожалуй, основной обязанностью продавца является предоставление покупателю товара надлежащего качества.

Статьей 4 Закона РФ N 2300-1 установлено, что надлежащим качеством товара признается:

- соответствие его договору;

- пригодность для использования в целях, для которых такой товар обычно используется;

- пригодность для использования в целях, для которых такой товар приобретается покупателем (покупатель в этом случае должен поставить в известность продавца о целях приобретения товара);

- соответствие товара образцу или описанию (при продаже товара по образцу или описанию);

- соответствие обязательным требованиям, предъявляемым к товару, установленным законодательством.

Для продавцов и изготовителей товара законодателем предусмотрены дополнительные требования к качеству товара:

- товар должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не должен причинять вреда имуществу потребителя;

- на товар в некоторых случаях необходимо установление срока службы, срока годности, гарантийного срока;

- обязательно раскрытие информации как об изготовителе и продавце, так и о товаре.

Правила безопасного использования изготовитель или исполнитель обязаны указать в документации, прилагаемой к товару (результату работы, услуги), на этикетке или иным доступным (известным) и понятным потребителю способом, позволяющим ему своевременно ознакомиться с данными правилами.

Продавец или исполнитель обязаны довести эти правила до сведения потребителя непосредственно при покупке товара или услуги.

Согласно статье 7 Закона РФ N 2300-1 "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы) в зависимости от характера товара (работы).

В соответствии с пунктом 1 статьи 5 Закона РФ N 2300-1 срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Сроки годности устанавливаются на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

Перечни товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности или срок службы, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.1997 N 720 "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению".

На основании пункта 5 статьи 5 Закона РФ N 2300-1 по истечении установленного срока годности, продажа товаров, на который должен быть установлен срок службы или срок годности но не установлен, запрещается.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 Закона РФ N 2300-1.

Одним из способов обеспечения безопасности товара (работы, услуги) Законом РФ N 2300-1 предусмотрено соблюдение специальных правил изготовителя (исполнителя) и доведение их до потребителя (хранение товара, его транспортировка и утилизация).

Данные правила должны быть разработаны изготовителем (исполнителем) в том случае, если они необходимы для обеспечения безопасности товара (работы, услуги).

Изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, то есть довести эти правила до сведения потребителя.

Пункт 4 статьи 7 Закона РФ N 2300-1 устанавливает необходимость обязательного подтверждения соответствия товаров (работ, услуг), на которые установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность.

Согласно статье 18 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании" подтверждение соответствия осуществляется в целях:

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

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

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

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

Все вышеизложенные цели подтверждения соответствия имеют единую направленность - придать потребителям продукции, работ и услуг уверенность в соответствии их показателей соответствующим документам.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям.

Согласно абзацу 1 пункта 5 статьи 7 Закона РФ N 2300-1, если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан:

- незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда;

- в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства.

При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

В заключение отметим, что с 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

РОЗНИЧНЫЕ РЫНКИ

С отношениями по договору розничной купли-продажи мы сталкиваемся не только в обычных магазинах, но при покупках на рынках, которые, несмотря на активное развитие сетевой розницы, остаются весьма популярными.

О том, какими правовыми нормами регулируется деятельность розничных рынков, кто ими управляет и как ведется на них торговля, мы и поговорим в настоящем материале.

Вначале отметим, что основным нормативным актом, регулирующим отношения, связанные с организацией розничных рынков, организацией и осуществлением деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничных рынках, а также права и обязанности лиц, осуществляющих указанную деятельность, выступает Федеральный закон от 30.12.2006 N 271-ФЗ "О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации" (далее - Закон N 271-ФЗ).

При этом статья 2 Закона N 271-ФЗ определяет, что правовое регулирование отношений, связанных с организацией розничных рынков, организацией и осуществлением деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничных рынках, осуществляется Законом N 271-ФЗ, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также региональными законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Таким образом, правовое регулирование деятельности по организации и осуществлению торговли на розничных рынках регулируется не только Законом N 271-ФЗ, но и иными законами, что, в свою очередь, не исключает возможность применения к спорным правоотношениям положений Гражданского кодекса Российской Федерации. На это указывает и Постановление Президиума ВАС РФ от 19.11.2013 N 8668/13 по делу N А82-3890/2012.

Обратите внимание! В силу пункта 2 статьи 1 Закона N 271-ФЗ действие указанного Закона не распространяется на:

- деятельность по продаже энергетических ресурсов на розничных рынках;

- деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на ярмарках, организуемых вне пределов розничных рынков и имеющих временный характер. Требования к организации ярмарок и продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) на них установлены Федеральным законом от 28.12.2009 N 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации";

- деятельность по проведению организованных торгов.

Согласно статье 3 Закона N 271-ФЗ розничный рынок - это имущественный комплекс, который предназначен для осуществления деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на основе свободно определяемых непосредственно при заключении договоров розничной купли-продажи и договоров бытового подряда цен и имеющий в своем составе торговые места. При этом рынки подразделяются на универсальные и специализированные.

Порядок организации рынка

Порядку организации розничных рынков посвящена статья 4 Закона N 271-ФЗ.

Рынок организуется в соответствии с планом (место расположения предполагаемых рынков, их количество и типы), предусматривающим организацию рынков на территории субъекта Российской Федерации и утвержденным органом государственной власти субъекта Российской Федерации в соответствии с архитектурными, градостроительными и строительными нормами. Потребности субъекта Российской Федерации в рынках того или иного типа определяются исходя из необходимости обеспечения населения муниципальных образований, находящихся в пределах территории данного субъекта Российской Федерации, теми или иными товарами.

Для справки. План, утвержденный региональной властью, должен предусматривать места расположения предполагаемых рынков, их количество и типы. Это подтверждают и суды, на что, в частности, указывают Определение Верховного Суда Российской Федерации от 12.01.2011 N 43-Г10-10 "Об оставлении без изменения решения Верховного Суда Удмуртской Республики от 26.10.2010, которым отказано в удовлетворении заявления о признании недействующей статьи 18 Закона Удмуртской Республики от 16 ноября 2001 года N 49-РЗ "Об установлении административной ответственности за отдельные виды правонарушений", Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 22.03.2012 по делу N А79-464/2011 и ряд других.

Рынок может быть организован только юридическим лицом, которое зарегистрировано в установленном законодательством Российской Федерации порядке и которому принадлежат объект или объекты недвижимости, расположенные на территории, в пределах которой предполагается организация рынка.

Причем открыть рынок организация - будущий владелец рынка может только на основании разрешения, выданного в установленном Правительством Российской Федерации порядке органом местного самоуправления, определенным законом субъекта Российской Федерации.

Для справки. Правила выдачи разрешений на право организации розничного рынка утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2007 N 148 "Об утверждении Правил выдачи разрешений на право организации розничного рынка" (далее - Правила).

Согласно пункту 2 Правил разрешение выдается на срок, не превышающий пяти лет, а если объекты недвижимости, расположенные на розничном рынке, находятся в аренде, то на срок, не превышающий срока действия договора аренды.

Получив такое разрешение от местных властей, организация, которой принадлежит рынок и состоящая на учете в налоговой инспекции по месту его нахождения, на основании статьи 3 Закона N 271-ФЗ признается управляющей рынком компанией (далее - УРК).

Управляющая рынком компания при формировании и утверждении схемы размещения торговых мест на универсальном рынке должна предусматривать и предоставлять торговые места для осуществления деятельности по продаже сельскохозяйственной продукции гражданами, ведущими крестьянские (фермерские) хозяйства, личные подсобные хозяйства или занимающимися садоводством, огородничеством, животноводством, в количестве, определенном органом местного самоуправления муниципального образования, на территории которого находится рынок, в порядке, установленном органом государственной власти субъекта Российской Федерации (пункт 1.1 статьи 15 Закона N 271-ФЗ). Отношения сторон при этом строятся на основании договора о предоставлении торгового места на срок, не превышающий срока действия разрешений.

Обратите внимание! Пунктом 6 статьи 15 Закона N 271-ФЗ прямо предусмотрено, что помимо всего прочего таким порядком должна предусматриваться упрощенная форма договора о предоставлении торговых мест на сельскохозяйственном рынке, сельскохозяйственном кооперативном рынке, а также гражданам - главам крестьянских (фермерских) хозяйств, членам таких хозяйств, гражданам, ведущим личные подсобные хозяйства или занимающимся садоводством, огородничеством, животноводством, на универсальном рынке. Цена договора о предоставлении торгового места определяется управляющей рынком компанией самостоятельно.

Деятельность УРК по сдаче торговых мест в аренду на основании подпункта 13 пункта 2 статьи 346.26 Налогового кодекса Российской Федерации подпадает под действие системы налогообложения в виде единого налога на вмененный доход (далее - ЕНВД). Что подтверждают и финансисты в своем Письме от 17.07.2009 N 03-11-06/3/214.

Требования к организации деятельности по продаже товаров

(выполнению работ, оказанию услуг) на рынке

Требования к организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на рынке установлены статьей 14 Закона N 271-ФЗ.

При организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на рынке управляющей рынком компанией:

- разрабатывается и утверждается схема размещения торговых мест, а также обеспечивается их предоставление в порядке, установленном Законом N 271-ФЗ;

- организуются охрана рынка и участие в поддержании общественного порядка на рынке;

- разрабатывается и утверждается паспорт безопасности, подтверждающий соответствие рынка установленным законодательством Российской Федерации требованиям безопасности;

- обеспечивается осуществление продажи товаров, соответствующих типу рынка;

- обеспечивается соблюдение лицами, заключившими с управляющей рынком компанией договоры о предоставлении торговых мест, и продавцами требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и иных предусмотренных законодательством Российской Федерации требований;

- обеспечивается соблюдение лицами, заключившими с управляющей рынком компанией договоры о предоставлении торговых мест, и продавцами требований законодательства Российской Федерации о применении ими контрольно-кассовых машин при расчетах с покупателями;

- обеспечивается соблюдение лицами, заключившими с управляющей рынком компанией договоры о предоставлении торговых мест, правил привлечения к трудовой деятельности в Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства (в том числе иностранных работников).

О том, что собственник рынка несет ответственность за нелегальных мигрантов, принятых на работу арендатором, говорит и Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 01.09.2011 по делу N А78-4622/2010;

- осуществляются формирование и ведение реестра продавцов и реестра договоров о предоставлении торговых мест в соответствии с требованиями, установленными статьями 18 и 19 Закона N 271-ФЗ;

- осуществляются оформление и выдача карточек продавцов в соответствии с требованиями, установленными статьей 20 Закона N 271-ФЗ;

- осуществляется проверка соответствия продавцов и занимаемых ими торговых мест требованиям, установленным Законом N 271-ФЗ. Указанная проверка в обязательном порядке проводится ежедневно до начала работы рынка. В случае выявления нарушений при проведении указанной проверки УРК должна принять необходимые меры по устранению выявленных нарушений или в этот же день уведомить соответствующие контрольные и надзорные органы.

Режим работы рынка определяется управляющей рынком компанией самостоятельно в пределах установленных органами местного самоуправления часов работы для предприятий розничной торговли.

Требования к осуществлению деятельности по продаже товаров

(выполнению работ, оказанию услуг) на рынке

В силу статьи 21 Закона N 271-ФЗ при осуществлении деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на рынке продавцы должны:

- соблюдать требования, предусмотренные, в частности:

Федеральным законом от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

Федеральным законом от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

Федеральным законом от 10.01.2002 N 7-ФЗ "Об охране окружающей среды";

Законом Российской Федерации от 14.05.1993 N 4979-1 "О ветеринарии";

- соблюдать требования, предъявляемые к продаже отдельных видов товаров;

- в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа", производить расчеты с покупателями за товары (работы, услуги) с применением контрольно-кассовой техники.

При продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) на рынке продавцы обязаны:

- своевременно в наглядной и доступной форме доводить до сведения покупателей необходимую и достоверную, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров (работ, услуг) информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях;

- иметь в наличии документы, подтверждающие соответствие товаров установленным требованиям (сертификат или декларацию о соответствии либо их копии, заверенные в установленном порядке), товарно-сопроводительные документы;

- иметь в наличии разрешение на осуществление иностранным гражданином на территории Российской Федерации трудовой деятельности;

- иметь в наличии карточку продавца на торговом месте и предъявлять эту карточку по требованию сотрудников органов внутренних дел, контрольных и надзорных органов, а также управляющей рынком компании;

- иметь в наличии иные предусмотренные законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления документы.

В случае продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) на рынке с использованием средств измерений (весов, гирь, мерных емкостей, метров и других) продавцами на торговом месте должны быть установлены соответствующие метрологическим правилам и нормам измерительные приборы. Измерительные приборы должны быть установлены таким образом, чтобы в наглядной и доступной форме обеспечивать процессы взвешивания товаров, определения их стоимости, а также их отпуска.

Физическое лицо, непосредственно осуществляющее на торговом месте деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на рынке, должно носить личную нагрудную карточку с указанием своей фамилии, имени, отчества и наименования лица, заключившего с управляющей рынком компанией договор о предоставлении данного торгового места. На это указано в пункте 4 статьи 21 Закона N 271-ФЗ.

По общему правилу в личную нагрудную карточку продавца должна быть вклеена его фотография. Исключения касаются только продавцов, непосредственно торгующих на сельскохозяйственном рынке или сельскохозяйственном кооперативном рынке.

Карточка продавца оформляется при заключении договора о предоставлении торгового места, заверяется УРК, выдается каждому продавцу и действительна относительно всех указанных в ней торговых мест в пределах одного рынка.

Статьей 22 Закона N 271-ФЗ предусмотрены некоторые запреты и ограничения в деятельности розничных рынков.

Так, деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на рынке осуществляется с учетом требований и ограничений, установленных законодательством Российской Федерации. При этом Правительство Российской Федерации наделено правом устанавливать перечень классов и видов товаров (работ, услуг), продажа (выполнение, оказание) которых на рынке запрещается.

Имейте в виду, что продажа товаров с машин допускается только на сельскохозяйственных или сельскохозяйственных кооперативных рынках, во всех иных случаях этого делать нельзя (пункт 2 статьи 22 Закона N 271-ФЗ).

По общему правилу не вправе заниматься куплей-продажей на управляемым ею рынке сама УРК, исключение установлено только для компаний, управляющих сельскохозяйственными кооперативными рынками.

На основании пункта 4 статьи 22 Закона N 271-ФЗ продажа товаров на рынке запрещается в случае:

- приостановления срока действия разрешения в соответствии с пунктом 2 статьи 9 Закона N 271-ФЗ;

- аннулирования разрешения в соответствии с пунктом 5 статьи 9 Закона N 271-ФЗ;

- прекращения деятельности УРК в соответствии с гражданским законодательством.

Управляющая рынком компания осуществляет контроль за соблюдением лицами, заключившими договор о предоставлении торгового места, установленной Правительством Российской Федерации допустимой доли иностранных работников, используемых на рынках (пункт 1 статьи 23 Закона N 271-ФЗ).

Контроль за соблюдением требований, установленных Законом N 271-ФЗ, осуществляется уполномоченными органами государственной власти и органами местного самоуправления в пределах их компетенции.

Обратите внимание! За нарушение требований, установленных Законом N 271-ФЗ, наступает ответственность в соответствии со статьей 14.34 "Нарушение правил организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничных рынках" Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

ЗА НАРУШЕНИЯ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИИ О ТОВАРЕ

Согласно действующему российскому законодательству при продаже товара продавец обязан представить покупателю всю необходимую и достоверную информацию о товаре.

Причем по отдельным видам товаров, продаваемых в розницу, перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Нарушения в области информации о товаре способны привести продавца к мерам административной ответственности, о которой и пойдет речь в материале, предлагаемом вашему вниманию.

Напомним, что договор розничной купли-продажи представляет собой разновидность договора купли-продажи, специфика которого определена параграфом 2 главы 30 "Купля-продажа" Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ). При отсутствии специальных норм к договору розничной купли-продажи применяются общие положения о купле-продаже, на что указывает пункт 5 статьи 454 ГК РФ. Кроме того, к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяются нормы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1) и иных правовых актов, принятых в соответствии с ним.

Пунктом 1 статьи 492 ГК РФ установлено, что по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

При этом в силу пункта 2 статьи 492 ГК РФ договор розничной купли-продажи является публичным договором, то есть в общем случае подлежащим заключению с любым покупателем, желающим приобрести товар.

Согласно пункту 1 статьи 495 ГК РФ при продаже товара розничный продавец обязан представить покупателю всю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам представления такой информации.

Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи соответствующую информацию о товаре, то он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора розничной купли-продажи, а если договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения, потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Напоминаем, что в соответствии с пунктом 4 статьи 445 ГК РФ, если сторона, для которой заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. В этом случае договор считается заключенным на условиях, указанных в решении суда, с момента вступления в законную силу соответствующего решения суда.

Для справки. В соответствии с пунктом 4 статьи 445 ГК РФ, если сторона, для которой заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. В этом случае договор считается заключенным на условиях, указанных в решении суда, с момента вступления в законную силу соответствующего решения суда.

Обратите внимание! Сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна также возместить другой стороне причиненные этим убытки.

Следует иметь в виду, что продавец, не представивший покупателю необходимую информацию о товаре до момента заключения договора, отвечает за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю. Правда, если недостатки товара возникли вследствие его неправильной эксплуатации, то покупатель должен доказать, что причиной поломки стало отсутствие у него информации об использовании товара (пункт 4 статьи 495 ГК РФ).

Положения ГК РФ об обязанности розничного продавца в части представления соответствующей информации о товаре подкреплены нормами Закона N 2300-1, в которых они конкретизируются применительно к правам потребителя.

В частности, статьей 9 Закона N 2300-1 предусмотрено, что продавец обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы.

Для справки. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления. Режим работы иных торговых организаций, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно, на что указывает статья 11 Закона N 2300-1.

Продавец размещает указанную информацию на своей вывеске (Постановление ФАС Дальневосточного округа от 17.05.2011 N Ф03-1429/2011 по делу N А51-7883/2010).

Продавец, ведущий торговлю в качестве индивидуального предпринимателя, должен представить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если вид торговой деятельности подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена следующая информация (пункт 2 статьи 9 Закона N 2300-1):

- вид деятельности продавца;

- номер лицензии;

- срок действия лицензии;

- информация об органе, выдавшем лицензию.

Указанная выше информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

Отметим, что при разносной торговле представлять информацию, установленную пунктом 2 статьи 9 Закона N 2300-1, не требуется.

В этом случае представитель продавца должен иметь личную карточку с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце. Личная карточка должна быть заверена подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца (при ее наличии) (пункт 10 Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55) (далее - Правила торговли N 55).

В силу статьи 10 Закона N 2300-1 продавец обязан своевременно представлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Перечень информации об отдельных видах товаров при их продаже определен Правилами торговли N 55.

На основании пункта 2 статьи 10 Закона N 2300-1 информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение (смотрите Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании");

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания:

сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более 0,9%);

данные о пищевой ценности и назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

Для справки. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.04.1997 N 481 "Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний".

- цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при оплате товаров через определенное время после их передачи потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

Для справки. Законодательство об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности состоит из Федерального закона от 23.11.2009 N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", других федеральных законов, принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов России, а также законов и иных нормативных правовых актов регионального и муниципального уровня в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

- срок службы или срок годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), если они относятся к таким видам товаров, для которых соответствие должно наличествовать;

- информацию о правилах продажи товаров;

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть представлена информация об этом.

На основании пункта 129 Правил торговли N 55 информация о бывших в употреблении товарах помимо сведений, указанных в пункте 11 данного документа, должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или для иных целей.

Следовательно, доведение до покупателя информации о недостатках товара, бывшего в употреблении, при его реализации обязательно, а указываться такая информация должна на товарном ярлыке. При этом продавец должен предупредить покупателя и устно о недостатках товара.

Вся требуемая информация о товарах доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей (пункт 3 статьи 10 Закона N 2300-1).

В том случае, если розничный продавец нарушает требования закона в части представления потребителю информации о товаре, то это чревато мерами административной ответственности, установленными статьей 14.8 "Нарушение иных прав потребителей" Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ).

Под "иными правами потребителя" в данном случае подразумеваются права, объективная сторона которых не выражена:

- в обмеривании, обвешивании или обсчете потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо ином обмане потребителей;

Исключение составляют случаи, предусмотренные частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ.

- во введении потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги).

Исключение составляют случаи, предусмотренные частью 2 статьи 14.10 и частью 1 статьи 14.33 КоАП РФ.

Видовым объектом нарушений, регламентированных в статье 14.8 КоАП РФ, являются общественные отношения в сфере предпринимательской деятельности.

Объективная сторона нарушений, перечисленных в статье 14.8 КоАП РФ, выражена в том числе в нарушении права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.

Причем данное правонарушение влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1 000 руб., а на юридических лиц - от 5 000 до 10 000 руб.

Это подтверждает и правоприменительная практика, о чем говорит, например, Постановление ФАС Уральского округа от 15.01.2008 N Ф09-11140/07-С1 по делу N А60-30764/07. В нем суд согласился с тем, что в действиях предпринимателя усматривается нарушение пункта 1 статьи 14.8 КоАП РФ, поскольку на вывеске магазина коммерсанта отсутствовала обязательная и необходимая информация о месте нахождения магазина, юридическом адресе, режиме работы магазина и так далее.

Аналогичное мнение суда содержится и в Постановлении Верховного Суда Российской Федерации от 13.11.2014 N 301-АД14-2597 по делу N А43-2157/2014, Постановлении Арбитражного суда Поволжского округа от 02.05.2017 N Ф06-20102/2017 по делу N А12-44541/2016 и в ряде других.

Обратите внимание! Не исключено, что в ближайшее время ответственность продавца за нарушения в области информации о товаре будет серьезно ужесточена. В стадии публичного обсуждения на сайте http://regulation.gov.ru/p/83650 находится проект федерального закона, согласно которому штрафы должностных лиц продавца за данные правонарушения могут составить от 5 до 10 тыс. руб., а для самих организаций - от 30 до 50 тыс. руб. с возможной конфискацией предметов нарушения. При этом предполагается, что мера ответственности в виде предупреждения сохранится.

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

ЗА НАРУШЕНИЯ В ОБЛАСТИ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Причем потребитель в силу закона наделен определенными правами, нарушение которых чревато мерами административной ответственности. Об административной ответственности за нарушения в области прав потребителей мы и поговорим в материале, предлагаемом вашему вниманию.

Прежде следует отметить, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Законодательством определяются различные виды ответственности за нарушение прав потребителей. Так, за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (пункт 1 статьи 13 Закона N 2300-1).

По общему правилу, если иное не предусмотрено законом, изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан:

- полностью возместить убытки.

Согласно пункту 2 статьи 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода);

- уплатить неустойку в форме пени, установленную законом или договором, сверх возмещенных убытков;

- исполнить обязательство в натуре.

При этом отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (пункт 5 статьи 18 Закона N 2300-1).

Также не стоит забывать, что в пункте 4 статьи 13 Закона N 2300-1 определены основания освобождения изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств. В качестве таковых названы непреодолимая сила и нарушение потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

Обратите внимание! В пункте 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" сказано, что при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

Подтверждает эту точку зрения и Определение Верховного Суда РФ от 18.09.2018 N 35-КГ18-7.

В соответствии с пунктом 6 статьи 18 Закона N 2300-1, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В части товара с гарантийным сроком продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

Статья 15 Закона N 2300-1 предусматривает возможность компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя. Размер компенсации морального вреда (в денежном выражении) определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Суд должен учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред, а также характер этих страданий. При этом такой характер оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего (статья 151 ГК РФ).

Для целей настоящей статьи и полного раскрытия темы рассмотрим несколько статей Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ), закрепленных в главе 14 КоАП РФ "Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности и деятельности саморегулируемых организаций" и содержащих ряд деяний, непосредственно нарушающих права потребителей.

Административная ответственность за нарушение прав потребителей определяется КоАП РФ.

Административным правонарушением, согласно пункту 1 статьи 2.1 КоАП РФ, признается противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РФ или законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

Причем, как сказано в пункте 2 статьи 2.1 КоАП РФ, юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых КоАП РФ или законами субъекта Российской Федерации предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.

В силу пункта 3 статьи 2.1 КоАП РФ назначение административного наказания юридическому лицу не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение виновное физическое лицо, равно как и привлечение к административной или уголовной ответственности физического лица не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо.

При привлечении к административной ответственности наступают особые административные отношения, регулируемые нормами административного и процессуального права: одним из субъектов этих отношений обязательно выступает правонарушитель, а другим - представитель государства, обладающий полномочиями по привлечению к административной ответственности.

КоАП РФ в главе 14 предусматривает различные составы административных правонарушений в области предпринимательской деятельности, за совершение которых граждане и юридические лица привлекаются к административной ответственности за нарушение прав потребителей.

Одним из таких составов, в частности, выступает обман потребителей, которому посвящена одноименная статья 14.7 КоАП РФ.

Видовым объектом нарушений, регламентированных в ней, являются общественные отношения в сфере предпринимательской деятельности.

Объективная сторона нарушений, перечисленных в статье 14.7 КоАП РФ, выражена:

- в обмеривании, обвешивании или обсчете потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо ином обмане потребителей (часть 1).

Исключение составляют случаи, предусмотренные частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ;

- во введении потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги) (часть 2).

Исключение составляют случаи, предусмотренные частью 2 статьи 14.10 и частью 1 статьи 14.33 КоАП РФ.

Согласно правовой позиции, закрепленной в пункте 14 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации, приведенной в Постановлении от 24.10.2006 N 18 "О некоторых вопросах, возникающих у судов при применении Особенной части Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях", в качестве субъектов административной ответственности положения главы 14 КоАП РФ предусматривают граждан, должностных и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Должностными лицами, которые могут быть привлечены к административной ответственности за правонарушения в области предпринимательской деятельности, исходя из положений, закрепленных в примечании к статье 2.4 КоАП РФ, являются совершившие такие правонарушения руководители и иные работники организаций в связи с выполнением ими организационно-распорядительных или административно-хозяйственных функций, а также приравненные к ним индивидуальные предприниматели. К должностным лицам относятся и лица, находящиеся в трудовых отношениях с индивидуальными предпринимателями, осуществляющие указанные выше функции.

Лица, не наделенные организационно-распорядительными или административно-хозяйственными функциями, работающие в организации или у индивидуального предпринимателя (например, продавцы, кассиры), также могут быть привлечены к административной ответственности как граждане в связи с совершением ими правонарушений, предусмотренных статьей 14.7 КоАП РФ.

Санкция рассматриваемой статьи гласит, что правонарушение, предусмотренное частью 1, повлечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от 3 000 до 5 000 рублей;

- на должностных лиц - от 10 000 до 30 000 рублей;

- на юридических лиц - от 20 000 до 50 000 рублей.

За совершение противоправных действий, предусмотренных частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ, применяется административное наказание в виде штрафа, налагаемого:

- на граждан в размере от 3 000 до 5 000 рублей;

- на должностных лиц - от 12 000 до 20 000 рублей;

- на юридических лиц - от 100 000 до 500 000 рублей.

В качестве другого примера административной ответственности за нарушения прав потребителей можно привести статью 14.8 КоАП РФ, которая носит название "Нарушение иных прав потребителей".

Объективная сторона нарушений, перечисленных в статье 14.8 КоАП РФ, выражена:

- в нарушении права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (часть 1).

Так, Арбитражный суд Поволжского округа в своем Постановлении от 02.05.2017 N Ф06-20102/2017 по делу N А12-44541/2016 установил нарушение прав потребителя на получение полной, необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге) в предлагаемом Банком договоре банковского счета и согласился с выводами суда предыдущей инстанции о том, что данное деяние образует объективную сторону состава правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ;

- во включении в договор условий, ущемляющих установленные Законом N 2300-1 права потребителя (часть 2).

Аналогичное мнение суда содержится в Постановлении Арбитражного суда Уральского округа от 16.10.2018 N Ф09-6163/18 по делу N А50-12414/2018, Постановлении Арбитражного суда Уральского округа от 06.08.2018 N Ф09-3511/18 по делу N А60-42296/2017, Постановлении Арбитражного суда Центрального округа от 17.02.2017 N Ф10-181/2017 по делу N А68-3745/2016,

- в непредоставлении потребителю льгот и преимуществ, установленных законом (часть 3) (смотрите Постановление ФАС Северо-Западного округа от 26.01.2011 по делу N А44-2142/2010, Постановления ФАС Уральского округа от 03.12.2009 N Ф09-9726/09-С1 по делу N А50-15541/2009, ФАС Поволжского округа от 12.05.2009 по делу N А57-4382/08);

- в неисполнении обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушении иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (часть 4) (Определение Верховного Суда РФ от 24.08.2017 N 303-АД17-10960 по делу N А73-13056/2016).

Кроме того, если продавец (исполнитель) не выполнит свою обязанность (не обеспечит оплату товаров, работ, услуг путем использования НСПК), то на него возлагается ответственность за понесенные потребителем убытки (пункт 5 статьи 16.1 Закона N 2300-1).

Видовой объект применительно к рассматриваемым нарушениям аналогичен тому, который раскрыт в нашем комментарии к статье 14.7 КоАП РФ, приведенном выше. Субъектами данных нарушений являются должностные лица и организации.

Санкция статьи 14.8 КоАП РФ предусматривает назначение административного штрафа, который варьируется в зависимости от характера нарушения и части статьи 14.8 КоАП РФ (с 1-й по 4-й включительно): для должностных лиц - от 500 до 30 000 рублей, а для юридических лиц - от 5 000 до 50 000 рублей. При этом санкция части 1 данной нормы в альтернативе для должностных лиц предусматривает также предупреждение.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ

ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ)

И О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

Как известно, простые граждане, приобретающие товары (работы, услуги) исключительно для своих личных нужд, не связанных с бизнесом, признаются потребителями указанных ресурсов. В соответствии с Законом потребители товаров (работ, услуг) обладают определенными правами, подлежащими правовой защите. Одним из таких прав является право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и право на информацию о товаре (работе, услуге). О данных правах потребителя мы и поговорим далее более подробно.

В течение своей хозяйственной деятельности организациям или коммерсантам, занятым в торговле, в сфере оказания услуг или выполнения работ, зачастую приходится сталкиваться с ситуацией, когда потребитель недоволен покупкой, качеством оказанной услуги или выполненной работы. В этих случаях потребитель заявляет о нарушении своих прав и обращается с претензией к хозяйствующему субъекту. Чтобы свести к минимуму такие факты, организации и коммерсанты, вступающие в договорные отношения с гражданами в части продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг, должны хорошо знать нормы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1).

Как уже было отмечено, потребителю товаров (работ, услуг) предоставляется определенный объем прав, которые подлежат правовой защите. В частности, потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Причем изготовитель (исполнитель, продавец) обязан представить такую информацию потребителю своевременно, иначе потребитель будет лишен возможности правильного выбора товара (работы, услуги).

Право потребителя на представление информации еще до заключения договора закреплено в статье 8 Закона РФ N 2300-1. Согласно указанной норме потребитель вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Причем указанная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителя при заключении соответствующих договоров способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Обратите внимание! Представление данной информации на иностранном языке не может рассматриваться как представление необходимой информации и влечет наступление последствий, перечисленных в пунктах 1 - 3 статьи 12 Закона РФ N 2300-1, на что указывает пункт 44 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

При дистанционных способах продажи товаров (работ, услуг) информация должна представляться потребителю продавцом (исполнителем) на таких же условиях с учетом технических особенностей определенных носителей.

Имейте в виду, что нарушение права потребителя на получение необходимой информации способно привести организацию или коммерсанта к мерам административной ответственности, установленной статьей 14.8 "Нарушение иных прав потребителей" Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ).

Согласно указанной статье КоАП РФ нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы влечет предупреждение или наложение административного штрафа:

- на должностных лиц в размере от 500 до 1 000 руб.;

- на юридических лиц - от 5 000 до 10 000 руб.

Это подтверждают и правозащитники, на что, в частности, указывает Постановление Верховного Суда Российской Федерации от 21.05.2015 N 305-АД15-4070 по делу N А41-54754/2014.

Для справки. Из примечания к статье 2.4 КоАП РФ следует, что индивидуальные предприниматели, совершившие административные правонарушения, несут административную ответственность как должностные лица.

О том, какая конкретно информация доводится до сведения потребителя в части изготовителя (исполнителя, продавца), а также в части товара (работы, услуги), говорят статьи 9 и 10 Закона РФ N 2300-1 соответственно.

1. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

В соответствии со статьей 9 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

- фирменное наименование (наименование) организации.

На основании статьи 54 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) наименование организации обязательно должно содержать указание на ее организационно-правовую форму, а в случаях, когда законом предусмотрена возможность создания вида юридического лица - указание только на такой вид (например, акционерное общество, общество с ограниченной ответственностью и так далее). Если законом предусмотрена возможность создания вида юридического лица, то наименование организации должно содержать указание на такой вид.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель должен представить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Указанную информацию продавец (исполнитель) должен разместить на вывеске при входе в магазин, мастерскую и так далее;

- место нахождения (адрес) организации.

В соответствии с пунктом 5 статьи 54 ГК РФ наименование, фирменное наименование и место нахождения юридического лица указываются в его учредительном документе и в едином государственном реестре юридических лиц, а в случае, если юридическое лицо действует на основании типового устава, утвержденного уполномоченным государственным органом, - только в едином государственном реестре юридических лиц;

- режим работы организации.

Продавец (изготовитель, исполнитель) самостоятельно устанавливает режим работы своего предприятия (исключение составляют лишь государственные (муниципальные) предприятия). Режим работы государственных (муниципальных) организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления (статья 11 Закона РФ N 2300-1).

При этом организация обязана соблюдать ею же установленный режим работы.

Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, должен включать: время начала и окончания работы и перерыва, если он предусмотрен; указание на выходные, а также на неполные (сокращенные) рабочие дни, если они предусмотрены.

Обратите внимание! В случае если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена следующая информация:

- вид деятельности изготовителя (исполнителя, продавца);

- номер лицензии и (или) номер свидетельства о государственной аккредитации;

- сроки действия указанной лицензии и (или) свидетельства;

- информация об органе, выдавшем указанную лицензию и (или) свидетельство.

Причем доводить до потребителя информацию о себе продавец (исполнитель, изготовитель) обязан даже в том случае, если он временно размещается в определенном месте. Пунктом 3 статьи 9 Закона РФ N 2300-1 установлено, что такая информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

2. Информация о товаре (услугах)

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно представлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах) потребителю, чтобы обеспечить ему возможность правильного выбора.

Следует отметить, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

На основании пункта 2 статьи 10 Закона РФ N 2300-1 информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

Напоминаем, что Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.04.1997 N 481 "Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях";

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом РФ N 2300-1, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 Закона РФ N 2300-1;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть представлена информация об этом.

Перечисленная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров включает сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей, на что прямо указано в пункте 3 статьи 10 Закона РФ N 2300-1.

Обратите внимание! С 2019 г. начнет действовать Закон об усилении защиты прав потребителей, приобретающих товары и услуги через Интернет, а именно через интернет-агрегаторы.

Соответствующие поправки в законодательство о защите прав потребителей внесены Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В новом законодательстве, вступающем в силу с 01.09.2019, определены правовой статус и обязанности товарных агрегаторов в Интернете.

В частности, вводится понятие "владелец агрегатора информации о товарах (услугах)". Это организация либо ИП, которые:

являются владельцами программы для ЭВМ и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в сети Интернет;

предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно:

- ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг);

- заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг);

- произвести предварительную оплату товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора с помощью безналичных расчетов.

Положения статьи 8 "Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)" Закона N 2300-1 будут дополнены пунктом 3 следующего содержания:

"Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом)".

Напомним, что такими организациями являются гарантийные мастерские. У них должен быть заключен договор с изготовителем (продавцом), в соответствии с которым они уполномочены на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества. Обычно это выполнение ремонта в течение гарантийного срока.

Определен перечень информации, которую должен довести до сведения потребителей владелец агрегатора (подпункт "в" пункта 3 статьи 1 Закона N 250-ФЗ).

Так, владельцы агрегаторов, так же как и уполномоченные организации и уполномоченные ИП, должны представить потребителям следующую информацию о себе: фирменное наименование, адрес нахождения, режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица или Ф.И.О. и номер их государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. Аналогичная информация должна быть представлена также о продавцах предлагаемых товаров и исполнителях предлагаемых услуг. Указанная информация может доводиться до потребителя посредством ее размещения в сети Интернет.

Продавцы товаров и исполнители услуг обязаны будут сообщать владельцам агрегаторов достоверную информацию о себе и размещать ее на своих сайтах. В случае изменения указанной информации они обязаны сообщить об этом владельцу агрегатора в течение одного рабочего дня. Со своей стороны, владелец агрегатора, получив такую информацию, также в течение одного рабочего дня должен внести соответствующие изменения на своем сайте.

На агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце (подпункт "б" пункта 4 статьи 1 Закона N 250-ФЗ).

Установлено, что владелец агрегатора, представивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) либо продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие представления ему такой информации.

В то же время Законом N 250-ФЗ отмечены случаи освобождения агрегатора от ответственности. В частности, агрегатор не обязан возмещать потребителю убытки в случае, если он не изменял информацию о товаре или услуге, представленную продавцом.

В подпункте "б" пункта 4 статьи 1 Закона N 250-ФЗ прописаны условия, при которых владелец агрегатора должен будет вернуть деньги потребителю. Так, потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги).

Владелец агрегатора обязан возвратить сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

- товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

- потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

В заключение отметим, что Закон N 250-ФЗ призван устранить правовой пробел - деятельность таких компаний, которые не продают самостоятельно товары или услуги, но получают за них оплату, сейчас законодательно не урегулирована. Таким образом, данные компании находятся вне законодательства о защите прав потребителей, так как они не несут ответственность за соблюдение этих прав.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА)

В ОБЛАСТИ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКА СЛУЖБЫ,

СРОКА ГОДНОСТИ ТОВАРА (РАБОТЫ), А ТАКЖЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

НА ТОВАР (РАБОТУ)

Основной обязанностью продавца товаров является передача потребителю товаров, качество которых соответствует договору или целям, для которых они используются. При этом изготовитель товарной продукции обязан обеспечивать возможность использования товара в течение установленного срока службы или срока годности, а также ремонт и техническое обслуживание товара. О правах и обязанностях изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу) вы можете узнать, прочитав данную главу.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии со статьей 5 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) в течение определенных сроков, устанавливаемых в зависимости от характера товара (работы). Этими сроками являются установленные срок службы или срок годности.

Законом N 2300-1 регулируются три вида сроков:

- срок службы;

- срок годности;

- гарантийный срок.

В соответствии с пунктом 1 статьи 5 Закона РФ N 2300-1 срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю:

- возможность использования товара (работы) по назначению;

- нести ответственность за существенные недостатки товара (работы), возникшие по его вине.

В случае выявления существенных недостатков товара (работы) потребитель согласно пункту 6 статьи 19 Закона РФ N 2300-1 вправе предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении таких недостатков в том случае, если:

- докажет, что существенные недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента;

- недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара в течение установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы товара.

Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона РФ N 2300-1 требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Практически те же правила предусмотрены и пунктом 6 статьи 29 Закона РФ N 2300-1 в отношении выявления существенных недостатков работ, с той лишь разницей, что требование о безвозмездном устранении недостатков в части недвижимого имущества может быть предъявлено потребителем по истечении 5 лет со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах гарантийного срока, а если последний не установлен - в течение 10 лет.

Если требование о безвозмездном устранении недостатков работ (услуг) не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

В силу статьи 5 Закона РФ N 2300-1 срок службы устанавливается изготовителем (исполнителем) на товары (работы) длительного использования.

Законодателем определены две группы таких товаров (работ):

В первую группу входят товары, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров утвержден Постановлением Российской Федерации от 16.06.1997 N 720 "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению" (далее - Перечень N 720).

**На эти товары в силу** **пункта 2 статьи 5** **Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы.**

Во вторую группу товаров (работ) длительного использования входят все остальные, не включенные в Перечень N 720, на которые изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы (пункт 1 статьи 5 Закона РФ N 2300-1).

Срок службы товара (работ) должен устанавливаться изготовителем в соответствии с Законом РФ N 2300-1, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации о товаре, представляемой потребителю. При этом срок службы может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

Согласно пункту 4 статьи 5 Закона РФ N 2300-1 срок годности - это период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Срок годности в обязательном порядке устанавливается изготовителем (исполнителем) на:

- продукты питания;

- парфюмерно-косметические товары;

- медикаменты;

- товары бытовой химии;

- иные подобные товары (работы).

Перечень товаров, в отношении которой изготовитель обязан устанавливать сроки годности, приведен в Перечне N 720. Однако пользоваться им следует лишь до принятия соответствующего технического регламента, на что обращено внимание в Письме Роспотребнадзора от 07.03.2006 N 0100/2473-06-32 "О разъяснении отдельных положений действующего законодательства".

Срок годности товара (работы) содержится в информации о товаре (работе), представляемой потребителю.

Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать потребителю с таким расчетом, чтобы этот товар мог быть использован по назначению до истечения срока годности. На это, кстати, указано и в пункте 24 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (далее - Правила N 55).

Обратите внимание! Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (пункт 5 статьи 5 Закона N 2300-1).

Как следует из пункта 6 статьи 5 Закона РФ N 2300-1 гарантийный срок - это период в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона РФ N 2300-1.

Согласно пункту 1 статьи 18 Закона РФ N 2300-1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

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

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем либо третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Обратите внимание! При этом потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в статье 4 Закона РФ N 2300-1, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю. На это обращено внимание в пункте 38 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

О том, что позиция арбитров по этому поводу не изменилась, говорит и Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018 (далее - Обзор ВС РФ).

В частности, в пункте 5 Обзора ВС РФ сказано, что выявление производственных недостатков в автомобиле в течение 15-дневного срока со дня его передачи покупателю является основанием для расторжения договора купли-продажи независимо от того, устранимы они или нет.

Обратите внимание! Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть представлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Продавец, не представивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 Закона РФ N 2300-1, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В соответствии со статьей 471 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) гарантийный срок начинается с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. Аналогичные правила предусмотрены и пунктом 2 статьи 19 Закона N 2300-1. Вместе с тем из общего правила есть и исключение - в случае невозможности использования товара по причинам, зависящим от продавца, исчисление гарантийного срока начинается лишь после устранения таких причин.

Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения продавца о недостатках товара в порядке, установленном статьей 483 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором.

На товар (комплектующее изделие), переданный продавцом взамен товара (комплектующего изделия), в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки (статья 476 ГК РФ), устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. На это указывает пункт 4 статьи 471 ГК РФ.

Следует отметить, что продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. При этом продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом (пункт 7 статьи 5 Закона РФ N 2300-1).

В пределах гарантийного срока потребитель вправе по своему выбору обратиться с требованием о возврате товара ненадлежащего качества не только к продавцу, а также и к изготовителю или импортеру. При этом потребителю должен быть разъяснен порядок возврата и приемки такого товара. Такой вывод следует из пункта 2 Обзора ВС РФ.

Обратите внимание! За продажу товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, предусмотрена не только административная, но и уголовная ответственность.

В частности, пунктом 1 статьи 14.43 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) установлено, что нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям, за исключением случаев, предусмотренных статьями 6.31, 9.4, 10.3, 10.6, 10.8, частью 2 статьи 11.21, статьями 14.37, 14.43.1, 14.44, 14.46, 14.46.1, 20.4 КоАП РФ влечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от 1 000 до 2 000 руб.;

- на должностных лиц - от 10 000 до 20 000 руб.;

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 20 000 до 30 000 руб.;

- на юридических лиц - от 100 000 до 300 000 руб.

Действия, перечисленные выше, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от 2 000 до 4 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой;

- на должностных лиц - от 20 000 до 30 000 руб.;

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 30 000 до 40 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой;

- на юридических лиц - от 300 000 до 600 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой. На это указывает пункт 2 статьи 14.43 КоАП РФ.

Повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного пунктом 2 статьи 14.43 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от 4 000 до 5 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения;

- на должностных лиц - от 30 000 до 40 000 руб.;

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 40 000 до 50 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения либо административное приостановление деятельности на срок до 90 суток с конфискацией предметов административного правонарушения;

- на юридических лиц - от 700 000 до 1 000 000 руб. с конфискацией предметов административного правонарушения либо административное приостановление деятельности на срок до 90 суток с конфискацией предметов административного правонарушения.

Статья 238 Уголовного кодекса Российской Федерации (далее - УК РФ) регламентирует ответственность за производство, хранение, перевозку либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности.

Так, в соответствии с пунктом 1 указанной статьи производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности, наказываются штрафом в размере до 300 000 руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 2 лет, либо обязательными работами на срок до 360 часов, либо ограничением свободы на срок до 2 лет, либо принудительными работами на срок до 2 лет, либо лишением свободы на тот же срок.

Для справки. Безопасность продукции и связанных с ней процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации - это состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений (статья 2 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании").

В пункте 2 статьи 238 УК РФ закреплен квалифицированный состав, согласно которому те же деяния, если они:

- совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой;

- совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до 6 лет;

- повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека, -

наказываются штрафом в размере от 100 000 до 500 000 руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного 1 до 3 лет, либо принудительными работами на срок до 5 лет, либо лишением свободы на срок до 6 лет со штрафом в размере до 500 000 руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 3 лет или без такового.

В соответствии с пунктом 3 статьи 238 УК РФ признаком, образующим квалифицированный состав по отношению к пунктам 1 и 2 этой нормы, является причинение такими действиями смерти двум или более лицам по неосторожности. Санкция выражена в принудительных работах на срок до 5 лет либо лишении свободы на срок до 10 лет.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Каждый человек, приобретая товары для собственных нужд, рассчитывает на то, что они надлежащего качества. Однако так случается не всегда - зачастую товар, приобретаемый в магазине, оставляет желать лучшего. В данной главе рассмотрим вопросы, касающиеся последствий продажи товара ненадлежащего качества, сроков, в течение которых потребитель может предъявлять требования о недостатках товара и в течение которых эти недостатки устраняются либо происходит замена товара, а также поговорим об ответственности продавца за затягивание сроков на выполнение требований потребителя.

В первую очередь отметим, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В силу пункта 2 статьи 1 Закона РФ N 2300-1 правом издания для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правил, обязательных при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг), наделено исключительно Правительство Российской Федерации.

При этом оно не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Вначале о качестве товаров.

Пунктом 1 статьи 4 Закона РФ N 2300-1 установлено, что продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. То есть в общем случае надлежащим качеством товара признается соответствие его договору.

Если в договоре условий о качестве товара не содержится, то качество товара определяется его пригодностью для использования в целях, для которых такой товар обычно используется.

В тех случаях, когда покупатель заранее предупреждает продавца о конкретной цели приобретения товара, то качество покупки определяется пригодностью товара для использования в таких целях.

При продаже товара по образцу и (или) описанию товаром надлежащего качества признается товар, соответствующий образцу и (или) описанию.

При этом нужно иметь в виду, что при наличии обязательных требований к товару, установленных законодательно, товар должен соответствовать этим требованиям, на что прямо указано в пункте 5 статьи 4 Закона РФ N 2300-1. Причем соответствие таким требованиям в обязательном порядке подтверждается специальными документами - сертификатом соответствия или декларацией о соответствии.

Для продавцов и изготовителей товара законодателем предусмотрены дополнительные требования к качеству товара. В частности, товар должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя и окружающей среды. Кроме того, он не должен наносить вреда имуществу потребителя. В некоторых случаях на товар должен устанавливаться срок службы, срок годности, гарантийный срок, а при продаже товара продавец обязан представить его покупателя всю информацию о товаре, его изготовителе и продавце. На это указывает как статья 10 Закона РФ N 2300-1, так и Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (далее - Правила N 55).

В силу пункта 11 Правил N 55 такая информация в обязательном порядке должна содержать:

- наименование товара;

- место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;

- сведения об основных потребительских свойствах товара;

- сведения об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

- гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;

- срок службы (срок годности), если он установлен для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанного срока представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

- цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита - размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Обратите внимание! Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть представлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Продавец, не представивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 Закона РФ N 2300-1, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Обратите внимание! С 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества объединены в статье 18 Закона РФ N 2300-1.

Как следует из указанной статьи Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем либо третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Данные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ N 2300-1 для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Заметим, что вместо предъявления одного из этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. На это указывает и правоприменительная практика, в частности Постановление ФАС Северо-Западного округа от 17.01.2011 по делу N А56-25370/2010.

Обратите внимание! Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки некачественного товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (пункт 5 статьи 18 Закона РФ N 2300-1).

Например, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств при электронных или безналичных расчетах (пункт 43 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей").

В отношении некачественных технически сложных товаров потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара (пункт 1 статьи 18 Закона РФ N 2300-1).

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом РФ N 2300-1 сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 N 924, в него включены:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

При применении Закона РФ N 2300-1 к спорам, возникающим из договора купли-продажи большого количества технически сложных товаров, относящихся согласно Общероссийскому классификатору ОК 034-2014 (КПЕС 2008), утвержденному Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст, к вычислительной технике, необходимо определять цель их приобретения.

Такой вывод следует из пункта 4 Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018 (далее - Обзор ВС РФ).

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель имеет право участвовать в проверке качества товара (пункт 5 статьи 18 Закона N 2300-1).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Потребитель также вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), то потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку и хранение товара.

Устранение недостатков товара

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения, с учетом обычно применяемого способа, но не более чем в течение 45 дней с момента предъявления требования. Такие правила определены пунктом 1 статьи 20 Закона РФ N 2300-1.

Если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара.

Обратите внимание! Отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

Что касается товаров длительного пользования, изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами (далее - подменный товар), обеспечив доставку за свой счет. В то же время правила о подменном товаре не применяются по товарам, поименованным в соответствующем перечне, приведенном в Правилах N 55.

В указанный перечень включены:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

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

Также, недостаток товара можно устранить посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки. В этом случае гарантийный срок устанавливается той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

В пределах гарантийного срока потребитель вправе по своему выбору обратиться с требованием о возврате товара ненадлежащего качества к изготовителю, продавцу или импортеру, на которых лежит обязанность разъяснить потребителю порядок возврата и приемки такого товара у потребителя (пункт 2 Обзора ВС РФ).

Замена товара ненадлежащего качества

В соответствии со статьей 21 Закона РФ N 2300-1 в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления требования потребителем.

Если имеется необходимость дополнительной проверки качества такого товара продавцом, то срок увеличивается до двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у розничного продавца в момент предъявления требования потребителем отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Для справки. Специальные сроки установлены только в отношении отдаленных районов страны, где имеет место сезонный завоз товар. Так, в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях подобное требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены подменный товар, обеспечив его доставку за свой счет.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Согласно статье 22 Закона РФ N 2300-1 продавец обязан удовлетворить в течение 10 дней следующие требования потребителя:

- о соразмерном уменьшении покупной цены товара;

- о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;

- о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо представления ненадлежащей информации о товаре.

Если продавец не удовлетворит данные требования в добровольном порядке, покупатель имеет право обратиться за защитой своих прав в суд.

Ответственность продавца

за просрочку выполнения требований потребителя

За нарушение предусмотренных Законом РФ N 2300-1 сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, должен уплатить потребителю неустойку (пеню) за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара.

При этом цена товара определяется исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

В случае невыполнения требований потребителя в установленные сроки потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 Закона РФ N 2300-1.

Расчеты с потребителем в случае приобретения им

товара ненадлежащего качества

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (этой же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

Если потребитель решил заменить товар ненадлежащего качества, то он имеет право обменять его на такой же товар другой марки (модели, артикула).

Цена товара, который потребитель решил заменить, может оказаться ниже цены заменяемого товара. В этом случае потребитель обязан доплатить продавцу разницу в ценах. Если цена обмениваемого товара будет выше цены товара, предоставленного взамен, то разница в ценах будет выплачена потребителю.

В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Об этом сказано в пункте 4 статьи 24 Закона РФ N 2300-1.

Если речь идет о возврате товара, проданного в кредит, то потребителю возвращается как уплаченная за товар денежная сумма, так и уплаченные им проценты по кредиту, а также иные платежи по договору потребительского кредита.

Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

Согласно статье 25 Закона РФ N 2300-1 потребитель может обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, при условии, что указанный товар не подошел ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам. Иными словами, Закон РФ N 2300-1 не предоставляет потребителю права немотивированного возврата качественного товара, то есть возвратить такой товар продавцу покупатель может только при наличии любой из указанных причин.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

При этом отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Перед тем как воспользоваться данным правом, необходимо учесть, что существует перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену.

Такой перечень утвержден также Правилами N 55. В него включены:

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

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

- парфюмерно-косметические товары;

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

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

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

- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

- мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

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

- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями);

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

- животные и растения;

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

Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. При этом вернуть деньги потребителю продавец обязан в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. В этом случае продавец обязан незамедлительно известить потребителя о поступлении аналога в продажу.

ОБЯЗАННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ ОБЕСПЕЧИТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ РЕМОНТА

И ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОВАРА

Способами обеспечения возможности использования товара по назначению в течение срока службы являются его ремонт и техническое обслуживание. Причем обеспечить указанные процедуры обязан не кто иной, как изготовитель товара. Данная обязанность изготовителя товарной продукции предусмотрена законодательством в области защиты прав потребителей.

Для начала напомним, что отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1).

Для справки. Под изготовителем в Законе РФ N 2300-1 понимается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. В свою очередь, продавцом считается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Помимо указанного Закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, на что указывает пункт 1 статьи 1 Закона РФ N 2300-1.

В сфере защиты прав потребителей, пожалуй, основной обязанностью продавца является предоставление покупателю товара надлежащего качества.

Статьей 4 Закона РФ N 2300-1 установлено, что надлежащим качеством товара признается:

- соответствие его договору;

- пригодность для использования в целях, для которых такой товар обычно используется;

- пригодность для использования в целях, для которых такой товар приобретается покупателем (покупатель в этом случае должен поставить в известность продавца о целях приобретения товара);

- соответствие товара образцу или описанию (при продаже товара по образцу или описанию);

- соответствие обязательным требованиям, предъявляемым к товару, установленным законодательством.

Для продавцов и изготовителей товара законодателем предусмотрены дополнительные требования к качеству товара:

- товар должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не должен причинять вреда имуществу потребителя;

- на товар в некоторых случаях необходимо установление срока службы, срока годности, гарантийного срока;

- обязательно раскрытие информации как об изготовителе и продавце, так и о товаре.

Обратите внимание! Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть представлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Продавец, не представивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 3 статьи 18 Закона РФ N 2300-1, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Обратите внимание! С 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный закон от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу Закона N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

Согласно статье 5 Закона РФ N 2300-1 на товары длительного использования изготовитель вправе устанавливать срок службы, то есть период времени, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки товара.

Однако если товар длительного пользования по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни и здоровья потребителя, то здесь речь идет уже не о праве изготовителя, а обязанности установления такого срока.

Для справки. Перечень таких товаров установлен Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.1997 N 720 "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению".

При этом срок службы товара может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара).

Для того чтобы потребитель мог использовать товар в полной мере в течение всего срока службы, изготовитель обязан обеспечить в течение этого срока ремонт и техническое обслуживание товара (статья 6 Закона N 2300-1).

При этом законодатель предоставил изготовителю возможность выпуска и поставки в торговые и ремонтные организации (сервисные центры) запасных частей, нужных для ремонта.

Данные поставки запасных частей производятся в течение всего срока производства товара, а после снятия его с производства - в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

В соответствии с пунктом 6 статьи 19 Закона РФ N 2300-1 в случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Такое требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении 2 лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен.

Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона РФ N 2300-1 требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Обратите внимание! Если существенный недостаток товара выявлен по истечении двух лет со дня его передачи потребителю и к этому моменту истек гарантийный срок, требование о расторжении договора купли-продажи может быть заявлено потребителем только к изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). При этом потребитель обязан доказать, что выявленный недостаток является существенным и что он возник до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Такой вывод следует из пункта 7 Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 17.10.2018.

В случае если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения, с учетом обычно применяемого способа (пункт 1 статьи 20 Закона РФ N 2300-1).

Обращаем ваше внимание на то, что срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорока пяти дней.

Как уже было отмечено, обеспечение возможности ремонта и технического обслуживания товара является одним из способов обеспечения возможности использования товара по назначению в течение его срока службы.

Статьей 5 Закона РФ N 2300-1 предусмотрена обязанность обеспечения возможности использования товара (работы) по назначению, которая возлагается на изготовителя товара и исполнителя работы, которые вправе (а в случае с товаром (работами) длительного пользования - обязаны) устанавливать сроки службы соответственно на товары и работы.

Вместе с тем статьей 6 Закона РФ N 2300-1 обязанность обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания возлагается лишь на изготовителя товара. В таком решении сказывается различие в характере изделий, изготовленных по индивидуальному заказу и в серийном порядке.

В первом случае обеспечение возможности использования вещи по назначению должно обеспечиваться, очевидно, другими методами, хотя и не исключено использование для этих целей ремонта и технического обслуживания соответствующих изделий. Ответственность за правильность определения объема и ассортимента запасных частей, поставку их соответствующим предприятиям торговли и по техническому обслуживанию и ремонту несет изготовитель.

На нем лежит также ответственность за создание необходимого количества предприятий по техническому обслуживанию и ремонту либо заключение на эти работы договоров с другими организациями.

Эти обязанности изготовителей совпадают с их собственными интересами, поскольку заставляют планировать оптимальный объем и ассортимент производства запасных частей, позволяют повысить конкурентоспособность продукции и объем товарооборота, обезопасить себя от возможных необоснованных претензий.

Во избежание претензий изготовитель должен документально фиксировать начало производства товара и дату снятия его с производства.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение изготовителем своих обязанностей может выражаться в отсутствии в продаже либо в предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту необходимых запчастей, отказе в обслуживании или ремонте по другим причинам, отсутствии предприятий такого рода.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения изготовителем своих обязанностей потребитель вправе потребовать возмещения причиненных ему убытков в соответствии со статьей 13 Закона N 2300-1. При этом изготовитель может быть освобожден от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным статьей 1098 ГК РФ.

Напомним, что под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (пункт 3 статьи 401 ГК РФ). К ним относятся землетрясения, наводнения, засухи и тому подобные стихийные природные явления, а также общественные явления (войны, эпидемии, широкомасштабные забастовки, объявление карантина, другое).

Нарушение обязанностей со стороны контрагентов изготовителя, отсутствие на рынке нужных ресурсов, равно как и отсутствие у изготовителя необходимых денежных средств, к таким обстоятельствам не относятся!

В связи с обязанностью изготовителя обеспечить техническое обслуживание и ремонт товаров возникает вопрос об объемах поставки и географических границах этой обязанности. Что касается объемов поставки запасных частей, то они должны определяться объемом выпуска и надежностью товара, а также сложностью ремонта и технического обслуживания.

География поставки запасных частей в торговлю и на ремонтные предприятия должна определяться местонахождением покупателя - торгового предприятия по договору поставки.

ПРИМЕНЕНИЕ ПЕРЕЧНЯ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

Радость покупателя от покупки технически сложного товара может омрачить ситуация, когда последний не соответствует требуемому качеству. В этом случае покупатель может потребовать замены товара, а то и вовсе отказаться от покупки и потребовать возврата уплаченных денежных средств. В общем случае закон отводит покупателю на такие действия всего пятнадцать дней со дня покупки. Правда, в некоторых случаях срок предъявления претензий со стороны покупателя может быть увеличен.

О применении перечня технически сложных товаров и пойдет речь в настоящем материале.

Вначале отметим, что к техническим сложным товарам относятся товары, включенные в специальный Перечень, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров" (далее - Перечень N 924).

Согласно Перечню N 924 технически сложными товарами признаются:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

Особенность данного вида товаров состоит в том, что при покупке некачественного технически сложного товара права потребителя на его замену или отказ от исполнения договора купли-продажи реализуются в особом порядке.

Как известно, основной обязанностью любого продавца, в том числе и розничного, где покупателями, как правило, выступают граждане, является предоставление покупателю товара надлежащего качества.

Напомним, что правовые основы договора розничной купли-продажи установлены параграфом 2 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ). При этом пунктом 3 статьи 492 ГК РФ прямо установлено, что к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

Сегодня защита прав потребителей товаров (работ, услуг) осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1).

В силу общего правила статьи 4 Закона РФ N 2300-1 надлежащим качеством товара признается соответствие его договору.

Если в договоре условий о качестве товара не содержится, то качество товара определяется его пригодностью для использования в целях, для которых такой товар обычно используется.

В тех случаях когда покупатель заранее предупреждает продавца о конкретной цели приобретения товара, то качество покупки определяется пригодностью товара для использования в таких целях.

При продаже товара по образцу и (или) описанию товаром надлежащего качества признается товар, соответствующий образцу и (или) описанию.

При этом нужно иметь в виду, что при наличии обязательных требований к товару, установленных законодательно, товар должен соответствовать этим требованиям, на что прямо указано в пункте 5 статьи 4 Закона РФ N 2300-1. Причем соответствие таким требованиям в обязательном порядке подтверждается специальными документами - сертификатом соответствия или декларацией о соответствии.

При этом Законом РФ N 2300-1 для продавцов и изготовителей товара предусмотрены дополнительные требования к качеству товара. В частности, товар должен быть безопасен как для жизни и здоровья самого потребителя, так и для окружающей среды. Кроме того, он не должен наносить вреда имуществу потребителя. В некоторых случаях на товар должен устанавливаться срок службы, срок годности, гарантийный срок, а при продаже товара продавец обязан представить его покупателю всю необходимую информацию о товаре.

Права потребителя, купившего некачественный товар, перечислены в статье 18 Закона РФ N 2300-1. На основании пункта 1 статьи 18 Закона РФ N 2300-1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

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

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем либо третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Обратите внимание! При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ N 2300-1 для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Причем по основной массе товаров срок предъявления таких требований зависит от наличия у приобретенного товара срока годности или гарантийного срока.

В силу пункта 1 статьи 19 Закона РФ N 2300-1 по товарам, имеющим срок годности или гарантийный срок, потребитель вправе предъявить свои требования, если недостатки товара выявлены им в течение гарантийного срока или срока годности.

По тем товарам, на которые срок годности или гарантийный срок не установлен, указанные требования предъявляются потребителем в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или самим договором на покупку товара.

Если же речь идет о покупке некачественного технически сложного товара, то при обнаружении в нем недостатков потребитель вправе в течение пятнадцати дней со дня передачи ему товара (пункт 1 статьи 18 Закона РФ N 2300-1):

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы;

- предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Причем в данном случае неважно, являются недостатки товара существенными или нет, на что обращено внимание в пункте 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

О том, что позиция арбитров по этому поводу не изменилась, говорит и Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018 (далее - Обзор ВС РФ).

В частности, в пункте 5 Обзора ВС РФ сказано, что выявление производственных недостатков в автомобиле в течение 15-дневного срока со дня его передачи покупателю является основанием для расторжения договора купли-продажи независимо от того, устранимы они или нет.

Для справки. К существенному недостатку товара Закон РФ N 2300-1 относит неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.

По истечении этого срока указанные требования по технически сложному товару подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом N 2300-1 сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Обратите внимание! При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ N 2300-1 для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Все названные требования предъявляются потребителем либо продавцу товаров либо уполномоченным изготовителем организациям или коммерсантам.

В то же время потребовать замены товара на товар этой же марки (модели и (или) артикула), а также незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребитель может и у изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченных за покупку денег, на что указывает пункт 3 статьи 18 Закона РФ N 2300-1.

При этом отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки некачественного товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (пункт 5 статьи 18 Закона РФ N 2300-1).

Например, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств при электронных или безналичных расчетах (пункт 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей").

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель имеет право участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона РФ N 2300-1 для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель также вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), то потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку и хранение товара.

Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

В соответствии с пунктом 4 статьи 13 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом РФ N 2300-1.

Напоминаем, что в силу статьи 401 ГК РФ под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства. К ним относятся землетрясения, наводнения, засухи и тому подобные стихийные природные явления, а также общественные явления (войны, эпидемии, широкомасштабные забастовки, объявление карантина).

Обратите внимание! В статье 401 ГК РФ прямо перечислены некоторые обстоятельства, которые не могут быть отнесены к непреодолимой силе. В частности, таковыми не признаются нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке необходимых для исполнения обязательства товаров или отсутствие необходимых денежных средств.

В силу статьи 21 Законом РФ N 2300-1 продавец, получивший от потребителя некачественный технически сложный товар, по общему правилу обязан произвести его замену в течение семи дней со дня предъявления претензии потребителя.

Если по товару проводилась дополнительная проверка качества, то срок обмена увеличивается до 20 дней.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления претензии потребителя отсутствует необходимый для замены товар, то замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Причем за просрочку выполнения своих требований потребитель может потребовать у продавца выплаты неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Если продавец отказался в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя, то последний вправе обратиться в суд.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (пункт 6 статьи 13 Закона РФ N 2300-1).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

За нарушение прав потребителей продавцы, равно как исполнители, уполномоченные организации или уполномоченные индивидуальные предприниматели, импортеры, несут ответственность, предусмотренную Законом о защите прав потребителей. Об ответственности продавца за нарушение прав потребителей вы можете узнать, прочитав данную главу.

Вначале отметим, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами России.

При этом отношения, возникающие между потребителями и продавцами товаров, непосредственно регулируются Законом РФ N 2300-1, который не только устанавливает права потребителей на приобретение безопасных во всех отношениях товаров надлежащего качества, получение соответствующей информации о товарах и их изготовителях, просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей, но и определяет механизм реализации этих прав.

Для справки. Под потребителем в данном случае понимается гражданин, имеющий намерение приобрести, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семенных, домашних и иных нужд, не связанных с ведением бизнеса. В свою очередь, к продавцам относятся как организации, независимо от их организационно-правовой формы, так и коммерсанты, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Ответственности продавца за нарушение прав потребителей посвящена статья 13 Закона РФ N 2300-1.

В силу пункта 1 статьи 13 Закона РФ N 2300-1 за нарушение прав потребителей продавец несет ответственность, предусмотренную законом или договором. При этом ответственность продавца наступает в форме возмещения вреда, уплаты неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

Напомним, что неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков. Такое определение неустойки дает статья 330 ГК РФ.

Как известно порядок расчета за товар определяется договором купли-продажи, и, как правило, в условиях розницы при покупке товар оплачивается сразу. Вместе с тем в некоторых случаях розничные покупки могут оплачиваться и предварительно, в частности при продаже товаров дистанционным способом. В этом случае на основании пункта 1 статьи 23.1 Закона РФ N 2300-1 договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. Если продавец, получивший предварительную оплату в размере, установленном договором, не исполнил обязанность по передаче товара в установленный срок, то потребитель вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

Кроме того, потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

Причем удовлетворить требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков продавец обязан в течение десяти дней со дня предъявления ему соответствующего требования (пункт 4 статьи 23.1 Закона РФ N 2300-1).

Правда, если продавец сможет доказать, что нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине самого потребителя, то удовлетворять вышеназванные требования потребителя продавец не будет.

Пунктом 3 статьи 23.1 Закона N 2300-1 предусмотрено, что за каждый день просрочки передачи оплаченного товара потребитель вправе рассчитывать на неустойку в размере 0,5% суммы предварительной оплаты. При этом сумма неустойки считается со дня передачи товара, предусмотренного договором, до дня передачи товара потребителю или до дня возврата потребителю суммы, уплаченной за товар. Максимальный размер неустойки ограничен: она не может превышать сумму предварительной оплаты товара, что подтверждается и материалами Постановления ФАС Уральского округа от 26.08.2009 N Ф09-6342/09-С4 по делу N А50-18075/2008.

Обратите внимание! В отличие от убытков, которые потребителю придется предварительно доказывать, неустойка начисляется автоматически. Причем уплатить ее продавец должен в добровольном порядке. В противном случае потребитель может обратиться в суд за защитой своих прав.

Если продавец не удовлетворил законные претензии потребителя до обращения в суд, ему грозит штраф, размер которого составляет 50% от общей суммы, присужденной судом в связи с неудовлетворением требований потребителя в добровольном порядке. На это указывает пункт 6 статьи 13 Закона РФ N 2300-1. Причем заявлять требование о взыскании штрафа потребителю в исковом заявлении вовсе не обязательно, что подтверждается пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" и пунктом 15 Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018.

Для справки. При подаче искового заявления о защите прав потребителей госпошлина не уплачивается, только если цена иска не превышает 1 000 000 руб. Такие правила вытекают из пункта 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации (далее - НК РФ) и пункта 3 статьи 17 Закона РФ N 2300-1.

Если иск потребителя выше, то при подаче заявления в суд госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 333.19 НК РФ и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 руб. На это указывают подпункт 4 пункта 2 и пункт 3 статьи 333.36 НК РФ.

В части возмещения убытков потребителя отметим, что согласно статье 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утраты или повреждения его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В пункте 31 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" сказано, что убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением продавцом его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности.

При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки, установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

При определении причиненных потребителю убытков в соответствии с пунктом 3 статьи 393 ГК РФ суду следует исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения судебного решения, если Законом N 2300-1 или договором не предусмотрено иное.

Помимо имущественной ответственности за нарушение прав потребителя продавец может столкнуться также с возмещением потребителю морального вреда.

Согласно статье 151 ГК РФ под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага.

При нанесении потребителю морального вреда суд может обязать продавца выплатить потребителю денежную компенсацию.

Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий:

- претерпевание гражданином морального вреда, то есть физических или нравственных страданий;

- противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;

- причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;

- вина причинителя вреда.

Причинителями вреда, в соответствии со статьей 15 Закона РФ N 2300-1, могут быть изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер. Из этого следует, что возмещение морального вреда может быть непосредственно возложено на каждого из указанных лиц, которые, в свою очередь, несут ответственность за причинение потребителю морального вреда в результате своих собственных действий (бездействия), не входящих в функции, возложенные на них по договору с изготовителем или продавцом товара. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости (пункт 2 статьи 1101 ГК РФ).

Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

О том, что компенсация морального вреда представляет собой способ защиты неимущественных прав потребителей, свидетельствует арбитражная практика, о чем, в частности, говорит Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 19.10.2010 N 1403-О-О "Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Дуганова Павла Владимировича на нарушение его конституционных прав частью первой статьи 151 Гражданского кодекса Российской Федерации".

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред (статья 151 ГК РФ).

Отметим, что действующее российское законодательство и современные реформы по сей день так и не способствовали укреплению позитивных тенденций в вопросах возмещения морального вреда и его размера. Суды в нашей стране неохотно выносят решения о компенсации морального вреда, а сам размер компенсации, как правило, является мизерным.

Выше уже было отмечено, что продавец освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом РФ N 2300-1. На это прямо указано в пункте 4 статьи 13 Закона РФ N 2300-1.

Согласно статье 401 ГК РФ под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства. К ним относятся землетрясения, наводнения, засухи и тому подобные стихийные природные явления, а также общественные явления (войны, эпидемии, широкомасштабные забастовки, объявление карантина, другое).

При этом в силу прямого указания закона к таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств. О том, что названные обстоятельства не могут быть отнесены к непреодолимой силе, говорит и правоприменительная практика, например Постановления ФАС Северо-Кавказского округа от 21.11.2013 по делу N А63-2182/2013, ФАС Уральского округа от 15.12.2009 N Ф09-10098/09-С1 по делу N А60-17667/2009-С9 и другие.

Так как нарушение продавцом прав потребителя предполагает выплату последнему каких-то денежных сумм (неустойки, компенсации вреда и так далее), то имеет смысл поговорить о налогообложении данных сумм налогом на доходы физических лиц (далее - НДФЛ).

Ведь при выплате таких сумм у продавца, как правило, возникает вопрос, облагаются ли полученные налогоплательщиком по исполнительному листу на основании судебного решения суммы:

- неустойки за нарушение исполнителем сроков исполнения обязательств;

- денежной компенсации морального вреда;

- штрафа за несоблюдение исполнителем добровольного порядка удовлетворения требований потребителя;

- государственной пошлины, ранее уплаченной при подаче искового заявления.

Пунктом 1 статьи 210 НК РФ установлено, что при определении налоговой базы учитываются все доходы налогоплательщика, полученные им как в денежной, так и в натуральной форме.

Согласно статье 41 НК РФ доходом признается экономическая выгода в денежной или натуральной форме, учитываемая в случае возможности ее оценки и в той мере, в которой такую выгоду можно оценить, и определяемая для физических лиц в соответствии с главой 23 "Налог на доходы физических лиц" НК РФ.

Пунктом 3 статьи 217 НК РФ предусмотрено, что не подлежат обложению НДФЛ все виды установленных законодательством Российской Федерации компенсационных выплат (в пределах норм, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации), связанных, в частности, с возмещением вреда, причиненного увечьем или иным повреждением здоровья.

Таким образом, сумма денежных средств, выплачиваемая на основании судебного решения в возмещение морального вреда, причиненного организацией физическому лицу, является компенсационной выплатой, предусмотренной пунктом 3 статьи 217 НК РФ, и на этом основании не подлежит обложению НДФЛ.

Аналогичные разъяснения на этот счет приведены в Письме ФНС России от 13.04.2015 N БС-3-11/1481@.

В вышеназванном Письме чиновники, ссылаясь на статью 6 Закона РФ N 2300-1, дополнительно указывают, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Уплачиваемые организацией в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона РФ 2300-1 суммы штрафов за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в пункте 3 статьи 217 НК РФ не предусмотрены, и, следовательно, такие выплаты подлежат обложению НДФЛ в установленном порядке.

Теперь что касается возмещения организацией-продавцом судебных расходов. Поскольку стороной, возмещающей налогоплательщику судебные расходы, является организация, то соответствующие суммы возмещения признаются доходом налогоплательщика в натуральной форме, подлежащим обложению НДФЛ в установленном порядке.

Аналогичное мнение высказано в Письме Минфина России от 28.05.2013 N 03-04-05/19242.

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

Сегодня проблемами национальной безопасности озабочено большинство экономик мира, в том числе и в России. Обеспечить национальную безопасность россиян невозможно без продовольственной безопасности, где одной из потенциальных угроз по праву считается качество и безопасность пищевых продуктов. О требованиях, предъявляемых к качеству и безопасности пищевых продуктов, читайте в настоящей главе.

Все мы ежедневно сталкиваемся с покупкой продуктов питания, рассчитывая на то, что приобретаемый нами товар является качественным и не навредит здоровью.

Тем более что право на получение товаров надлежащего качества является одним из важнейших прав граждан, закрепленных законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

Для справки. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Кроме того, в силу прямого указания статьи 7 Закона РФ N 2300-1 приобретаемые продукты питания должны быть безопасны для жизни и здоровья покупателя и отвечать всем обязательным требованиям, установленным законом или в установленном им порядке.

Правовое регулирование отношений в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека осуществляется Федеральным законом от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (далее - Закон N 29-ФЗ), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

При этом федеральные законы, законы субъектов Российской Федерации и принимаемые в соответствии с ними иные нормативные правовые акты в части, касающейся обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, не должны содержать нормы, противоречащие Закону N 29-ФЗ.

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, применяются правила международного договора.

В силу статьи 4 Закона N 29-ФЗ качество и безопасность пищевых продуктов обеспечиваются посредством:

- применения мер государственного регулирования в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов;

- проведения гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, осуществляющими деятельность по производству и обороту пищевых продуктов, организационных, агрохимических, ветеринарных, технологических, инженерно-технических, санитарно-противоэпидемических и фитосанитарных мероприятий по выполнению требований нормативных документов к пищевым продуктам, условиям их производства, хранения, перевозок и продажи;

- проведения производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, условиями их производства, хранения, перевозок и реализации, внедрением систем управления качеством пищевых продуктов;

- применения мер по пресечению нарушений норм Закона N 29-ФЗ, в том числе требований нормативных документов, а также мер гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности к лицам, виновным в совершении указанных нарушений.

На основании пункта 1 статьи 5 Закона N 29-ФЗ организации и коммерсанты, осуществляющие деятельность по производству и обороту пищевых продуктов, обязаны представлять покупателям или потребителям, а также органам государственного надзора полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, соблюдении требований нормативных документов при их производстве и обороте.

Аналогичное требование касается организаций и предпринимателей, продающих пищевые продукты в розницу или оказывающих услуги общепита.

В свою очередь, на основании пункта 2 статьи 5 Закона N 29-ФЗ органы государственного надзора в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов обязаны обеспечивать органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан следующей информацией:

- о качестве и безопасности пищевых продуктов;

- о соблюдении требований нормативных документов при производстве пищевых продуктов и их обороте;

- о соблюдении требований нормативных документов при оказании услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами;

- о соблюдении требований нормативных документов при оказании услуг в сфере общественного питания;

- о государственной регистрации пищевых продуктов;

- о подтверждении соответствия пищевых продуктов требованиям нормативных документов;

- о мерах по предотвращению реализации некачественных и опасных пищевых продуктов.

Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов установлены статьей 15 Закона N 29-ФЗ.

В частности, из пункта 1 указанной статьи следует, что предназначенные для реализации пищевые продукты должны не только удовлетворять физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии, но и соответствовать обязательным требованиям нормативных документов к допустимому содержанию химических (в том числе радиоактивных), биологических веществ и их соединений, микроорганизмов и других биологических организмов, представляющих опасность для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Гигиенические требования безопасности пищевых продуктов и способности их удовлетворять физиологические потребности человека в основных пищевых веществах и энергии установлены Санитарными правилами, утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 14.11.2001 N 36 "О введении в действие Санитарных правил" (вместе с СанПиН 2.3.2.1078-01 "2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы").

Согласно указанным правилам пищевые продукты, в частности, должны соответствовать предъявляемым требованиям в части органолептических свойств (показателей вкуса, запаха и консистенции, характерных для каждого вида продукции). При этом органолептические свойства пищевых продуктов не должны изменяться при их хранении, транспортировке и в процессе реализации (пункт 3.2 СанПиН 2.3.2.1078-01).

Пищевые продукты не должны иметь посторонних запахов, привкусов, включений, отличаться по цвету и консистенции, присущим данному виду продукта.

Безопасность пищевых продуктов в микробиологическом и радиационном отношении, а также по содержанию химических загрязнителей определяется их соответствием гигиеническим нормативам, установленным СанПиН 2.3.2.1078-01 (Приложение 1).

Определение показателей безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов, в том числе биологически активных добавок к пище, смешанного состава производится по основному(ым) виду(ам) сырья как по массовой доле, так и по допустимым уровням нормируемых контаминантов.

В соответствии с пунктом 3.6 СанПиН 2.3.2.1078-01 определение показателей безопасности сухих, концентрированных или разведенных пищевых продуктов производится в пересчете на исходный продукт с учетом содержания сухих веществ в сырье и в конечном продукте.

В продуктах животного происхождения, в том числе для детского питания, контролируются остаточные количества стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), лекарственных средств (в том числе антибиотиков), применяемых для целей откорма, лечения и профилактики заболеваний скота и птицы.

Продукты детского питания должны соответствовать функциональному состоянию организма ребенка с учетом его возраста и быть безопасными для здоровья ребенка. На это указано в пункте 3.33 СанПиН 2.3.2.1078-01.

Основным нормативным правовым актом, регулирующим деятельность по реализации пищевых продуктов, являются Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (далее - Правила продажи отдельных видов товаров).

Правила продажи отдельных видов товаров разработаны в соответствии с Законом РФ N 2300-1 и регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

Согласно пункту 32 Правил продажи отдельных видов товаров, информация о продовольственных товарах в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в пунктах 11 - 13 указанных Правил, должна содержать:

- наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

- сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

- назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);

- способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);

- условия хранения (товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

- дату изготовления и дату упаковки товара;

- противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

- сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

По общему правилу, установленному статьей 213 Трудового кодекса Российской Федерации, работники организаций пищевой промышленности, общественного питания и торговли, водопроводных сооружений, медицинских организаций и детских учреждений, а также некоторых других работодателей проходят обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (для лиц в возрасте до 21 года - ежегодные) медицинские осмотры в целях охраны здоровья населения, предупреждения возникновения и распространения заболеваний.

Аналогичное требование к работникам, осуществляющим деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, установлено и пунктом 1 статьи 23 Закона N 29-ФЗ. Кроме того, в соответствии с данной нормой указанные работники обязаны проходить гигиеническое обучение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В том случае, если работник организации, деятельность которой так или иначе связана с пищевыми продуктами, отказывается от прохождения медицинского обследования, его отстраняют от работы до прохождения указанного осмотра.

На основании пункта 1 статьи 24 Закона N 29-ФЗ некачественные и опасные пищевые продукты подлежат изъятию из оборота.

Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов обязан изъять их из оборота самостоятельно или на основании предписания органов государственного надзора и контроля.

В случае если владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов не принял меры по их изъятию из оборота, такие пищевые продукты конфискуются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При изъятии из оборота некачественных и опасных пищевых продуктов они подлежат санитарно-эпидемиологической, ветеринарно-санитарной, товароведческой или другой экспертизе. Такие экспертизы проводятся органами государственного надзора в соответствии со своей компетенцией в целях определения возможности их утилизации или уничтожения.

Причем в силу пункта 4 статьи 25 Закона N 29-ФЗ расходы на экспертизу, хранение, перевозки, утилизацию или уничтожение некачественных и опасных пищевых продуктов оплачиваются их владельцем.

Обратите внимание! Утилизация или уничтожение пищевых продуктов осуществляется без проведения экспертизы в том случае, если владелец не может подтвердить их происхождение либо имеются явные признаки недоброкачественности и непосредственная угроза жизни и здоровью человека (пункт 2 статьи 25 Закона N 29-ФЗ). До утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов их владелец в присутствии представителя органа государственного надзора обязан изменить свойства таких пищевых продуктов любым доступным и надежным способом, исключающим возможность их дальнейшего использования по назначению.

Некачественные и опасные пищевые продукты на срок, необходимый для проведения их экспертизы, утилизации или уничтожения, направляются на временное хранение, условия осуществления которого исключают возможность доступа к ним.

Находящиеся на временном хранении некачественные и опасные пищевые продукты подлежат строгому учету, причем ответственность за их сохранность несет их владелец.

На основании результатов экспертизы некачественных и опасных пищевых продуктов соответствующий орган государственного надзора принимает постановление об их утилизации или уничтожении.

Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов осуществляет выбор способов и условий их утилизации или уничтожения в соответствии с требованиями нормативных либо технических документов и согласовывает с органом государственного надзора, вынесшим постановление об утилизации или уничтожении таких пищевых продуктов, способы и условия их утилизации или уничтожения.

При этом владелец некачественных и опасных пищевых продуктов обязан представить в орган государственного надзора, вынесший постановление об их утилизации или уничтожении, документ либо его заверенную в установленном порядке копию, подтверждающие факт их утилизации или уничтожения.

Возможность использования некачественных и (или) опасных пищевых продуктов в качестве корма животных согласовывается с органами, уполномоченными на осуществление государственного ветеринарного надзора.

Юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по производству и обороту пищевых продуктов, за нарушение Закона N 29-ФЗ несут административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 26.1 Закона N 29-ФЗ).

В аналогичном порядке административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность несут розничные продавцы продуктов питания и субъекты, оказывающие услуги общепита.

Так, например, статьей 236 Уголовного кодекса Российской Федерации предусмотрена уголовная ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшая по неосторожности массовое заболевание или отравление людей или повлекшая по неосторожности смерть человека. Указанное нарушение влечет наказание в виде штрафа в размере до 80 000 рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 6 месяцев, либо лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до 3 лет, либо обязательных работ на срок до 360 часов, либо исправительных работ на срок до 1 года, либо ограничения свободы на срок до 1 года.

То же деяние, повлекшее по неосторожности смерть человека, наказывается обязательными работами на срок до 480 часов, либо исправительными работами на срок от 6 месяцев до 2 лет, либо принудительными работами на срок до 5 лет, либо лишением свободы на тот же срок.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Вопросы защиты прав потребителей приобретают особое значение в организациях общественного питания. Во многом это обусловлено желанием выстоять в конкурентной борьбе и завоевать своего потребителя. В данной главе пойдет речь о правовых основах защиты прав потребителей, правах потребителя услуг общественного питания, а также о последствиях за нарушение таких прав.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания регулируют Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 N 1036 (далее - Правила N 1036).

Также названные Правила обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг и определяют порядок реализации этих прав.

Отметим, что под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем, согласно пункту 2 Правил N 1036, понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Аналогичные определения понятий "потребитель" и "исполнитель" содержатся в Законе N 2300-1.

Права потребителей на информацию

Согласно статье 8 Закона N 2300-1 потребитель вправе требовать представления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах. Для организаций общественного питания перечень такой информации и порядок ее доведения до потребителей содержатся в Законе N 2300-1 и в Правилах N 1036.

Так, в соответствии с ними потребителю должна быть представлена следующая информация:

**1) Информация об исполнителе. На вывеске организации должны быть указаны ее наименование с указанием организационно-правовой формы и места нахождения, тип, класс заведения. Индивидуальный предприниматель должен указать информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. В любом удобном для ознакомления месте должна быть также представлена информация о номере, сроке действия лицензии, органе, ее выдавшем.**

**2) Информация о режиме работы. Следует отметить, что режим работы по общему правилу устанавливается исполнителями самостоятельно. Информация о нем указывается на вывеске организации. При этом следует иметь в виду, что если на вывеске указано, что заведение работает до 23:00, то его нельзя закрыть даже на 10 минут раньше, также нельзя ограничивать вход посетителей за несколько минут до закрытия.**

Если возникает потребность временно приостановить работу заведения (например, для проведения плановых санитарных дней, ремонта), то согласно пункту 4 Правил N 1036 необходимо в доступном для обозрения месте представить информацию о дате и сроках возобновления работы.

**3) Информация об услугах, которую исполнитель обязан довести до сведения потребителей, согласно** **пункту 12** **Правил N 1036 включает в себя:**

- перечень услуг и условия их оказания;

- цены в рублях и условия оплаты услуг;

- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Согласно пункту 13 Правил N 1036 вышеназванная информация доводится до сведения потребителей посредством их ознакомления с меню, прейскурантом или иными способами. В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя). При этом потребитель должен иметь возможность ознакомиться с меню, прейскурантами и условиями обслуживания не только в зале обслуживания, но и за его пределами, поэтому данную информацию рекомендуется размещать у входа в заведение.

Некоторые заведения дополнительно к цене блюд взимают с посетителей дополнительную плату, например за показ шоу-программы или обслуживание официантом. Информацию об этом также необходимо доводить до потребителей в меню или прейскуранте. В противном случае потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг.

**4) Иная информация. Исполнитель обязан также представить потребителю информацию о правилах оказания услуг. Текст таких правил необходимо разместить в доступном для ознакомления месте.**

Кроме этого, согласно пункту 15 Правил N 1036 потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной. Порядок введения режима коммерческой тайны содержится в Федеральном законе от 29.07.2004 N 98-ФЗ "О коммерческой тайне".

Право потребителей на свободу выбора

На основании пункта 16 Правил N 1036 исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением ее заказать, на условиях, согласованных сторонами. Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда предоставление льгот для отдельных категорий потребителей предусмотрено законом.

При этом согласно пункту 2 статьи 16 Закона N 2300-1 нельзя связывать приобретение одной услуги с обязательным приобретением другой. В противном случае потребитель имеет право на возмещение убытков. Например, меню предусмотрен комплексный обед. Однако потребитель вправе заказать одно или несколько блюд из входящих в комплекс, оплатив его по соответствующей цене.

Исполнитель также не вправе без согласия потребителя оказывать ему дополнительные услуги за плату. Например, потребитель заказал обеденное блюдо. Дополнительно к заказу ему подан аперитив, стоимость которого включена в счет. Это неправомерно, и потребитель вправе отказаться от оплаты аперитива, а если уже оплатил - потребовать возврата уплаченной суммы на основании пункта 3 статьи 16 Закона N 2300-1 и пункта 24 Правил N 1036.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется исполнителем в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Свобода выбора потребителя также заключается в том, что он согласно статье 32 Закона N 2300-1 вправе в любой момент отказаться от заказа при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Право потребителей на надлежащее качество услуг

Согласно пункту 19 Правил N 1036 потребитель имеет право на получение услуг, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

В заказе могут быть изложены требования потребителя по срокам оказания услуги, по объему, по ассортименту, по цене и так далее. При этом, если потребитель дает указания, которые могут снизить качество услуги, исполнитель обязан сразу сообщить об этом потребителю.

Если потребитель по-прежнему будет настаивать на выполнении его указаний, то исполнителю лучше отказаться от оказания услуги, потребовав полного возмещения убытков, потому что он будет нести ответственность за некачественные услуги независимо от выполнения указаний потребителя.

Объем подаваемых блюд должен строго соответствовать перечню, указанному в меню. При этом согласно пункту 21 Правил N 1036 исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания.

Право потребителей на безопасность услуги

Согласно статье 7 Закона N 2300-1 потребитель имеет право на безопасность оказываемых услуг для его жизни, здоровья, имущества, окружающей среды. Данное право тесно связано с правом потребителя на качество услуги, поскольку некачественные услуги общественного питания нередко создают угрозу здоровью потребителя. Безопасность услуг обеспечивается соблюдением исполнителем обязательных условий и требований.

Требования по безопасности изложены в Федеральном законе от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (далее - Закон N 29-ФЗ).

Согласно пункту 1 статьи 17 названного Закона исполнитель обязан приготовлять блюда в соответствии с техническими документами при соблюдении требований нормативных документов.

На основании пункта 2 статьи 17 Закона N 29-ФЗ при приготовлении блюд нужно использовать сырье, соответствующее требованиям нормативных документов.

Если приготовленная продукция оказалась некачественной, то исполнитель обязан немедленно приостановить ее изготовление на срок, необходимый для устранения причин ненадлежащего качества продукта. Если устранить такие причины невозможно, то исполнитель должен прекратить изготовление продукции, изъять ее у потребителей, организовать ее экспертизу, утилизацию или уничтожение в соответствии с пунктом 8 статьи 17 Закона N 29-ФЗ.

Исполнитель обязан устанавливать для приготовленных им блюд сроки годности, так как без них реализация блюд запрещена на основании пункту 2 статьи 3 Закона N 29-ФЗ. По истечении сроков годности продукция непригодна к использованию и представляет опасность для потребителя.

Кроме того, следует отметить, что согласно пункту 23 Правил N 1036 к оказанию услуг общественного питания допускаются только работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

Помимо безопасности пищевых продуктов исполнитель обязан обеспечить и безопасность присутствия потребителя в зале обслуживания, в частности, должна быть исключена возможность причинения вреда ему, а также его имуществу.

Последствия нарушения прав потребителей

В случае если рассмотренные выше права потребителя были нарушены, он вправе обратиться к организации общественного питания с требованиями, перечисленными ниже.

Статья 12 Закона N 2300-1 предусматривает ответственность исполнителя за непредставление информации об услуге. Если потребителю при заключении договора не предоставлена возможность незамедлительно получить такую информацию, он вправе потребовать возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При этом, если в результате непредставления информации услуга оказалась не соответствующей ожиданиям потребителя, то наступают последствия, предусмотренные Законом N 2300-1 для случаев оказания некачественных услуг. Если из-за отсутствия информации потребителю причинен вред, то он вправе требовать его возмещения.

Согласно статье 16 Закона N 2300-1 убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор, возмещаются исполнителем в полном объеме. Кроме того, как уже отмечалось, при оказании дополнительных услуг потребителю за плату без его согласия потребитель вправе отказаться от их оплаты, а если они оплачены - потребовать возврата уплаченной суммы.

Закон N 2300-1 предусматривает различные последствия нарушения сроков оказания услуги и обнаружения иных недостатков. Так, в соответствии со статьей 28 Закона N 2300-1 при нарушении исполнителем срока оказания услуги потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок, указав его в договоре;

- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены;

- отказаться от исполнения договора. При этом исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за оказанную услугу, за исключением случаев, если потребитель ее принял.

Однако если исполнитель докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя, то перечисленные выше требования потребителя удовлетворению не подлежат.

При обнаружении недостатков оказанной услуги согласно статье 29 Закона N 2300-1 потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков, а если они не будут устранены в согласованный срок - отказаться от заказа;

- соответствующего уменьшения цены;

- безвозмездного приготовления другого аналогичного блюда, повторного оказания услуги. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему продукцию;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или с помощью третьих лиц;

- расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки исполнения услуги или иные существенные отступления от условий договора. Существенным признается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, а также выявляющийся неоднократно или проявляющийся вновь после его устранения либо другие подобные недостатки.

Пример. Гражданин Петров Петр Петрович сделал в ресторане предварительный заказ блюд к 19:00. К указанному сроку блюда приготовлены не были. В ресторане ему сообщили, что блюда будут готовы к 20.:00. Потребителя такой вариант не устроил, и он ушел. В этом случае затраты на приготовление блюд ресторан возлагать на Петрова Петра Петровича не вправе.

В случае нарушения сроков и обнаружения иных недостатков потребитель вправе требовать также полного возмещения убытков, уплаты неустойки (пени) в размере 3% цены услуги за каждый день (или час, если срок определен в часах) просрочки оказания услуги или устранения недостатков, но не более цены услуги.

Согласно статье 13 Закона N 2300-1 убытки подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом или договором. При этом в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона N 2300-1 договором между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

Статьей 31 Закона N 2300-1 определены сроки, в течение которых заявленные требования потребителя должны быть удовлетворены. Так, требования об уменьшении цены, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, должны быть удовлетворены в десятидневный срок. Требование о безвозмездном приготовлении другого аналогичного блюда, повторном оказании услуги должно быть выполнено в срок, предусмотренный договором для первоначальной услуги.

Кроме того, если вследствие недостатков был причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, то согласно статье 14 Закона N 2300-1 исполнитель должен возместить вред в полном объеме, если не докажет, что он причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил потребления услуги.

Статья 15 Закона N 2300-1 предусматривает возмещение как имущественного, так и морального вреда потребителю. Размер компенсации морального вреда законодательно не установлен, и в каждом конкретном случае он определяется судом. Обязанность возмещения морального вреда не зависит от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Кроме этого, договором могут быть предусмотрены дополнительные меры ответственности исполнителя за нарушение прав потребителя. Помимо гражданско-правовой ответственности, предусмотренной Законом N 2300-1, за нарушение прав потребителя на исполнителя также может быть возложена административная и уголовная ответственность.

Так, например, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) предусматривает ответственность должностных и юридических лиц:

- за оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьей 14.4.2 КоАП РФ (статья 14.4 КоАП РФ);

- за обман потребителей (статья 14.7 КоАП РФ);

- за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (статья 14.8 КоАП РФ).

За оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности, статьей 238 Уголовного кодекса Российской Федерации установлена уголовная ответственность.

Таким образом, Законом N 2300-1 предусмотрено достаточное количество механизмов защиты прав потребителей. Однако в любом случае спор до суда лучше не доводить. Если судом будет установлено, что права потребителя действительно нарушены, то у исполнителя могут возникнуть дополнительные неблагоприятные последствия, которых можно избежать, удовлетворив требования потребителя добровольно.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В СФЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вопросы защиты прав потребителей приобретают особое значение в сфере туристского обслуживания. Во многом это обусловлено желанием выстоять в конкурентной борьбе и завоевать своего потребителя. В данной главе речь пойдет о правовых основах защиты прав потребителей, правах потребителя туристских услуг, а также последствиях нарушения таких прав.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В сфере защиты прав потребителей туристских услуг таким документом, в частности, являются Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (далее - Правила N 452).

Обратите внимание! Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 N 162 утверждены Правила оказания экстренной помощи туристам и Правила финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда. Данные Правила определяют порядок оказания некоммерческой организацией, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма, экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов, порядок финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов за счет средств резервного фонда некоммерческой организации, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Закон N 2300-1 регулирует отношения между потребителями и исполнителями при оказании туристских услуг.

Потребителем признается гражданин, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает товар (работу, услугу) для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Исполнителями согласно преамбуле Закона N 2300-1 являются организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие туристские услуги потребителям по возмездному договору. Согласно пункту 2 Правил N 452 под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон N 132-ФЗ) и ГК РФ.

Права потребителей на информацию

Согласно статье 8 Закона N 2300-1 потребитель вправе требовать представления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах. Для туристских организаций перечень такой информации и порядок ее доведения до потребителей содержатся в Законе N 2300-1 и в Правилах N 452.

Так, в соответствии с ними потребителю должна быть представлена следующая информация:

**1) Информация об исполнителе. На вывеске должны быть указаны фирменное наименование (наименование) организации, ее место нахождения (адрес) и режим работы. Индивидуальный предприниматель должен представить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (****пункт 1 статьи 9** **Закона N 2300-1).**

**2) Информация о режиме работы. Следует отметить, что режим работы исполнителем устанавливается самостоятельно (****статья 11** **Закона N 2300-1,** **пункт 4** **Правил N 452). Информация о режиме работы указывается на вывеске организации. Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному, то есть если на вывеске указано, что турфирма работает до 20:00, то ее нельзя закрыть даже на 10 минут раньше, также нельзя ограничивать вход клиентов за несколько минут до закрытия.**

Если возникает потребность временно приостановить работу фирмы, то согласно пункту 4 Правил N 452 необходимо представить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которую должен представить потребителю по его требованию (пункт 6 Правил N 452).

**3) Информация о туристском продукте, которую исполнитель обязан своевременно представлять потребителю, что обеспечит возможность его правильного выбора. Согласно** **пункту 7** **Правил N 452 информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:**

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания;

- об условиях договора добровольного страхования;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

- об иных особенностях путешествия.

Кроме того, исполнитель обязан представить потребителю информацию (пункт 8 Правил N 452):

- о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров;

- о наличии у туроператора договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотренных Законом N 132-ФЗ.

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма исполнитель обязан проинформировать в письменной форме заказчика туристского продукта:

- о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу;

- о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с вышеуказанной информацией сведения (пункт 9 Правил N 452):

- о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

- о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Закона N 132-ФЗ, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, представившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором).

По требованию потребителя турагент должен представить потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

Обратите внимание! Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации.

Если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках, то исполнитель обязан своевременно представлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации (пункт 10 Правил N 452).

**4) Информация о существенных условиях договора. В соответствии со** **статьей 429** **ГК РФ до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.**

Согласно пункту 12 Правил N 452 договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования. В случаях заключения туроператором нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, а также раздельно сведения о размерах страховых сумм и (или) размерах банковских гарантий по договору или договорам страхования и (или) по договору или договорам о представлении банковской гарантии, заключенным с каждой организацией, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

**5) Иная информация. Исполнитель обязан представить потребителю информацию о** **Правилах** **N 452. Текст** **Правил** **N 452 необходимо разместить в доступном для ознакомления месте.**

Право потребителей на свободу выбора

Согласно пункту 16 Правил N 452 потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

А исполнитель, в свою очередь, не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы на основании пункта 3 статьи 16 Закона N 2300-1 и пункта 16 Правил N 452.

Свобода выбора потребителя также заключается в том, что он согласно статье 32 Закона N 2300-1 вправе в любой момент отказаться от туристского продукта при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Право потребителей на надлежащее качество услуг

Согласно пункту 17 Правил N 452 потребитель имеет право на получение туристского продукта, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договора о реализации туристского продукта.

Качественной признается услуга, которая соответствует критериям, указанным в статье 4 Закона N 2300-1. Прежде всего она должна соответствовать условиям и требованиям договора о реализации туристского продукта.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенного рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, то исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, то исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги, в том числе выразившейся в непредставлении исполнителем потребителю своевременно необходимой и достоверной информации по оформлению документов для получения визы для въезда в страну временного пребывания. Такой вывод следует из пункта 12 Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, то исполнителю лучше отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта, потребовав полного возмещения убытков, потому что он будет нести ответственность за некачественные услуги независимо от выполнения указаний потребителя.

Право потребителей на безопасность услуги

Согласно статье 7 Закона N 2300-1 потребитель имеет право на безопасность оказываемых услуг для его жизни, здоровья, имущества, окружающей среды. Пунктом 18 Правил N 452 также установлено, что услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

При возникновении обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья).

Последствия нарушения прав потребителей

Если рассмотренные выше права потребителя были нарушены, то он вправе обратиться к туристской организации с нижеперечисленными требованиями.

Согласно пункту 21 Правил N 452 претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены ГК РФ, Законом N 132-ФЗ и Законом N 2300-1.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

В соответствии с положениями Закона N 2300-1 исполнитель несет ответственность:

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации;

- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, Правилами N 452 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не представивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона N 2300-1 ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона N 2300-1. Права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со статьями 29 и 32 Закона N 2300-1. Так, согласно статье 29 Закона N 2300-1 при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков, а если они не будут устранены в согласованный срок - отказаться от заказа;

- соответствующего уменьшения цены;

- безвозмездного повторного оказания услуги;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или с помощью третьих лиц;

- расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки исполнения услуги или иные существенные отступления от условий договора. Существенным признается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, а также выявляющийся неоднократно или проявляющийся вновь после его устранения либо другие подобные недостатки.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами (пункт 22 Правил N 452).

В случае нарушения исполнителем Правил N 452 исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (пункт 23 Правил N 452).

Следовательно, кроме гражданско-правовой ответственности, предусмотренной Законом N 2300-1, за нарушение прав потребителя на исполнителя также может быть возложена административно-правовая и уголовная ответственность.

Так, например, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) предусматривает ответственность должностных и юридических лиц:

- за оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (статья 14.4 КоАП РФ);

- за обман потребителей (статья 14.7 КоАП РФ);

- за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ);

- за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных Законом N 2300-1 (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ);

- за непредставление потребителю льгот и преимуществ, установленных Законом N 2300-1 (часть 3 статьи 14.8 КоАП РФ);

- за неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (часть 4 статьи 14.8 КоАП РФ);

- за нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности (статья 14.51 КоАП РФ).

За оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности, статьей 238 Уголовного кодекса Российской Федерации установлена уголовная ответственность.

Контроль и надзор за соблюдением Правил N 452 осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Таким образом, Законом N 2300-1 предусмотрено достаточное количество механизмов защиты прав потребителей. Однако в любом случае спор до суда лучше не доводить. Если судом будет установлено, что права потребителя действительно нарушены, то у исполнителя могут возникнуть дополнительные неблагоприятные последствия, которых можно избежать, удовлетворив требования потребителя добровольно.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Одной из важных, социально значимых функций государства является защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. В настоящее время отношения с участием потребителей в сфере ЖКХ регулируются целым рядом нормативных правовых документов, среди которых Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1. О защите прав потребителей при оказании услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве мы и поговорим в этой главе.

Как мы уже отметили, отношения с участием потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, помимо названного нами Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон "О защите прав потребителей"), регулируются, в частности:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ);

- Жилищным кодексом Российской Федерации (далее - ЖК РФ);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (далее - Правила N 354);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 N 124 "О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 N 253 "О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг".

Участниками жилищных отношений согласно пункту 2 статьи 4 ЖК РФ являются граждане, юридические лица, Российская Федерация и субъекты Российской Федерации, муниципальные образования. Статьей 8 ЖК РФ определено, что к жилищным отношениям, связанным с ремонтом, переустройством и перепланировкой жилых помещений, использованием инженерного оборудования, предоставлением коммунальных услуг, внесением платы за коммунальные услуги, применяется соответствующее законодательство с учетом требований, установленных ЖК РФ.

Общероссийским отраслевым объединением работодателей сферы жизнеобеспечения, Общероссийским профсоюзом работников жизнеобеспечения 08.12.2016 утверждено Отраслевое тарифное соглашение в жилищно-коммунальном хозяйстве Российской Федерации на 2017 - 2019 годы (далее - ОТС). Пунктом 1.3 названного документа установлено, что жилищно-коммунальное хозяйство (далее - ЖКХ) - вид экономической деятельности, направленной на обеспечение жизнедеятельности населения, создание комфортных условий проживания граждан в своих жилищах и на благоустроенных территориях; жилищно-коммунальные хозяйства включают в себя виды деятельности, услуги, работы, поименованные в квалификационных характеристиках видов деятельности в Приказе Минстроя России от 27.04.2016 N 286/пр "Об утверждении собирательных классификационных группировок отрасли ЖКХ" и иных нормативных правовых актах, регулирующих деятельность в сфере ЖКХ (полный перечень организаций ЖКХ по видам экономической деятельности, услугам и работам приведен в Приложениях N 1, N 4 и N 5 к ОТС).

Указаниями по заполнению формы федерального статистического наблюдения N 22-ЖКХ (сводная) "Сведения о работе жилищно-коммунальных организаций в условиях реформы", утвержденными Приказом Росстата от 13.02.2017 N 88, к организациям ЖКХ отнесены организации по обслуживанию и ремонту жилищного фонда, организации коммунального комплекса (ресурсоснабжающие), многоотраслевые организации жилищно-коммунального хозяйства, управляющие организации, жилищные кооперативы (ЖК), жилищно-строительные кооперативы (ЖСК), товарищества собственников жилья (ТСЖ) (пункт 5.20 названного документа).

По общему правилу отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, применительно к сфере ЖКХ могут возникать:

- из договоров найма жилого помещений (в том числе социального найма) в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится соответствующее жилое помещение, предоставления или обеспечения предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведения текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;

- из договоров подряда (бытового, строительного, на техническое обслуживание жилых и нежилых помещений, находящихся в собственности граждан);

- из договора энергоснабжения, являющегося разновидностью договора купли-продажи, когда в качестве продавца соответствующего вида энергии (электричество, вода, тепло, газ) выступает энергоснабжающая организация.

В настоящее время все граждане: и наниматели жилых помещений по договору социального найма, и собственники жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах - являются потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Коммунальные услуги согласно пункту 2 Правил N 354 - это осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме в случаях, установленных Правилами N 354, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений). К коммунальной услуге относится услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Исполнителем коммунальных услуг согласно Правилам N 354 признается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

В основе отношения между потребителем и исполнителем жилищно-коммунальных услуг (продавцом - энергоснабжающей организацией) должен лежать договор, что следует из статьи 420 ГК РФ и пункта 6 Правил N 354.

С учетом соответствующих положений пункта 1 статьи 161, пункта 2 статьи 420, статьи 674 ГК РФ договор найма (в государственном и муниципальном жилищном фонде - социального найма), а для собственников соответствующего жилого помещения в многоквартирном доме - договор обслуживания (технического обслуживания и предоставления коммунальных услуг) должны заключаться в простой письменной форме.

В отношениях потребителя (абонента) с энергоснабжающей организацией договор считается заключенным с момента первого фактического подключения потребителя в установленном порядке к присоединенной сети, что следует из пункта 1 статьи 540 ГК РФ.

Оценивая условия договора, следует руководствоваться статьей 422 ГК РФ, а также статьей 16 Закона "О защите прав потребителей", которой установлено, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

В этой связи при выявлении подобных условий, которые могут определять состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена частью 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ), следует исходить из того, что согласно статье 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона и иных правовых актов, а односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Руководителем Роспотребнадзора 28.12.2004 утверждены Методические рекомендации по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, но следует учитывать, что к правоотношениям, возникшим после введения в действие ЖК РФ, эти Методические рекомендации применяются в части, не противоречащей соответствующим положениям ЖК РФ.

Согласно разделу 2 названных выше рекомендаций, то обстоятельство, что в большинстве случаев отношения потребителей жилищно-коммунальных услуг (далее - ЖКУ) с соответствующими исполнителями не оформлены надлежащим образом, не должно служить основанием для признания отсутствия между ними договора как такового, поскольку между названными сторонами в любом случае (прежде всего - в силу закона) существуют договорные отношения, основанные среди прочего на фактической поставке гражданам соответствующих энергоресурсов, вне зависимости от наличия или отсутствия заключенного в установленном порядке (с соблюдением простой письменной формы) договора найма (социального найма) жилого помещения или договора на его обслуживание.

Основные принципы организации контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей ЖКУ изложены в разделе 4 Методических рекомендаций по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ.

Отметим, что уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения защиты прав потребителей, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 N 322.

Организация контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей ЖКУ со стороны территориальных органов Роспотребнадзора должна предусматривать систему мер, направленных на предупреждение, выявление и пресечение нарушений потребительского законодательства.

Основанием для применения таких мер будут служить:

- жалобы, обращения, заявления граждан - потребителей ЖКУ;

- соответствующие обращения органов государственной власти, местного самоуправления, общественных организаций потребителей, средств массовой информации;

- мероприятия по контролю, проводимые в установленном порядке должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора.

В соответствии с возложенными на них функциями и в рамках полномочий, установленных законодательством, территориальные органы Роспотребнадзора (уполномоченные должностные лица) наделены следующими правами:

1. Выдавать соответствующим исполнителям (продавцам) жилищно-коммунальных (коммунальных) услуг обязательные для исполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей и (или) необходимости соблюдения обязательных требований к жилищно-коммунальным (коммунальным) услугам.

Основанием для выдачи предписаний, в частности, являются установленные факты:

- нарушения права потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах;

- нарушения требований (в том числе обязательных) к качеству и безопасности предоставляемых ЖКУ;

- включения в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством, в том числе навязывание платных дополнительных услуг, обусловливание оплаты (приобретения) одних услуг обязательной оплатой (приобретением) иных и так далее;

- несоблюдения исполнителем соответствующих неимущественных требований потребителей, связанных с предъявлением ими индивидуальных претензий в отношении предоставляемых ЖКУ (их потребительских свойств, сроков оказания и других).

Необходимо учитывать, что в силу положений статьи 11 ГК РФ все претензии и требования имущественного характера, предъявляемые потребителями, при их неразрешении в добровольном порядке подлежат рассмотрению исключительно судебными инстанциями.

2. Осуществлять в порядке, установленном КоАП РФ, соответствующее административное производство, включая проведение административного расследования (статья 28.7 КоАП РФ) и выдачу представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения (статья 29.13 КоАП РФ), по статьям:

- 14.4 (в части выполнения работ (оказания услуг) жилищно-коммунального назначения, не соответствующих требованиям стандартов по качеству);

- 14.6 (в части завышения регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на соответствующие жилищно-коммунальные услуги и нарушения установленного порядка ценообразования, предусматривающего, в частности, необходимость соблюдения соответствующих федеральных (региональных) стандартов оплаты жилья и коммунальных услуг);

- 14.7 (в части введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качеств предоставляемых жилищно-коммунальных услуг);

- 14.8 (в части нарушения права потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах (часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ) и включения в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ)).

3. Осуществлять судебную защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей) в порядке, установленном статьями 40, 46 Закона "О защите прав потребителей", статьями 46, 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Указанная защита в первую очередь обеспечивается посредством вступления в судебный процесс для дачи соответствующего заключения по делу или предъявления иска о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей тех или иных действий исполнителя ЖКУ.

4. Осуществлять взаимодействие с соответствующими органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в целях исключения издания последними правовых актов, не соответствующих нормам потребительского законодательства и ущемляющих права потребителей.

Далее на примерах из арбитражной практики с участием органов Роспотребнадзора рассмотрим, за какие нарушения и к каким мерам ответственности могут быть привлечены организации ЖКХ.

Постановление ФАС Волго-Вятского округа

от 23.10.2010 по делу N А31-4086/2009

МУП ЖКХ обратилось в суд о признании незаконным и отмене постановления органов Роспотребнадзора о привлечении к административной ответственности по статье 8.2 КоАП РФ. Из материалов дела следует, что Прокурор установил нарушения требований статей 11, 20, 22 Федерального закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (далее - Федеральный закон N 52-ФЗ), СанПиН 2.1.7.1322-03 "Гигиенические требования к размещению и обезвреживанию отходов производства и потребления", СанПиН 42-128-4690-88 "Санитарные правила содержания территорий населенных мест", СП 2.1.7.1038-01 "Гигиенические требования к устройству и содержанию полигонов для твердых бытовых отходов", выявил, что МУП ЖКХ:

- не оборудовало площадки для размещения контейнеров с удобными подъездами для транспорта и не согласовало место их размещения с представителями архитектуры и санэпидслужбы;

- в теплое время суток не обеспечило ежедневный вывоз мусора с обслуживаемой территории;

- график вывоза мусора не согласовало с органами санэпидслужбы;

- не проводило дезинфекцию мусоросборников;

- эксплуатировало свалку для промышленных отходов, расположенную в месте бывшего песчаного карьера, при отсутствии проекта рекультивации и эксплуатации данной свалки;

- не разработало технологический регламент и режим работы свалки, инструкцию по приему бытовых отходов, проект санитарно-защитной зоны;

- не осуществляло промежуточную изоляцию слоя твердых бытовых отходов. На территории хозяйственной зоны нет ограждения, освещения;

- отсутствуют контрольно-дезинфицирующая установка и контрольные скважины.

Усмотрев в действиях МУП ЖКХ состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена в статье 8.2 КоАП РФ, Прокурор вынес постановление о возбуждении производства по делу об административном правонарушении. Орган Роспотребнадзора, рассмотревший поступившие к нему материалы дела, принял постановление о привлечении МУП ЖКХ к административной ответственности в виде штрафа в размере 100 000 руб.

Отказывая в удовлетворении заявленного МУП ЖКХ требования, суд первой инстанции исходил из наличия в действиях МУП ЖКХ состава административного правонарушения и отсутствия оснований для признания содеянного малозначительным.

Статьей 8.2 КоАП РФ предусмотрена ответственность за несоблюдение экологических и санитарно-эпидемиологических требований при сборе, складировании, использовании, сжигании, переработке, обезвреживании, транспортировке, захоронении и ином обращении с отходами производства и потребления, веществами, разрушающими озоновый слой или иными опасными веществами.

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24.06.1998 N 89-ФЗ "Об отходах производства и потребления" (далее - Закон об отходах) захоронение отходов - изоляция отходов, не подлежащих дальнейшему использованию, в специальных хранилищах в целях предотвращения попадания вредных веществ в окружающую среду; сбор отходов - прием или поступление отходов от физических лиц и юридических лиц в целях дальнейшего использования, обезвреживания, транспортирования, размещения таких отходов.

Территории муниципальных образований подлежат регулярной очистке от отходов в соответствии с экологическими, санитарными и иными требованиями, что следует из пункта 1 статьи 13 Закона об отходах. Санитарные правила содержания территорий населенных мест установлены в СанПиН 42-128-4690-88, утвержденных Министерством здравоохранения СССР 05.08.1988 N 4690-88.

Представленные в дело документы свидетельствуют и суд установил, что сбор и захоронение отходов МУП ЖКХ осуществляло с нарушением санитарно-эпидемиологических требований. Таким образом, суд сделал правильные выводы о наличии в действиях МУП ЖКХ состава административного правонарушения, предусмотренного в статье 8.2 КоАП РФ, и о невозможности квалификации административного правонарушения в качестве малозначительного.

Постановление ФАС Дальневосточного округа

от 14.11.2007 по делу N Ф03-А73/07-1/4806

Из материалов дела следует, что по результатам проверки МУП ЖКУ управлением Роспотребнадзора установлено, что в жилом доме не проводились ремонтные работы за последние 5 лет, что является нарушением пунктов 2.3.4, 3.2.9 Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных Постановлением Госстроя России от 27.09.2003 N 170.

Данные обстоятельства отражены в акте, а также предприятию выдано предписание об устранении выявленных нарушений, в частности, возложена обязанность:

- произвести снижение оплаты за содержание и ремонт жилого помещения за неоказанные услуги по косметическому ремонту подъездов жителям;

- предусмотреть оказание услуг и выполнение работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме жителям в соответствии с действующим законодательством.

Полагая, что предписанием органа Роспотребнадзора нарушены его права, МУП обратилось с заявлением в арбитражный суд.

При рассмотрении спора суд исследовал все имеющие существенное значение для дела обстоятельства, дал им надлежащую оценку и правильно применил нормы права.

На основании части 1 статьи 161 ГК РФ, пункта 3 статьи 39 ЖК РФ в случаях оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, органы управления ТСЖ, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива, управляющая организация, а при непосредственном управлении многоквартирным домом - лица, оказывающие услуги и (или) выполняющие работы, обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений.

Исходя из установленных в результате проверки фактов ненадлежащего выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту в многоквартирном жилом доме, а также перерыва проведения текущего ремонта подъездов более 5 лет, суд правомерно, со ссылкой на вышеуказанные нормы действующего законодательства не нашел оснований для удовлетворения заявления МУП об оспаривании акта государственного органа - предписания Территориального управления Роспотребнадзора.

Постановление ФАС Западно-Сибирского округа

от 15.10.2009 по делу N А03-3505/2009

Арбитражным судом установлено и из материалов дела следует, что в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора обратился собственник жилого помещения многоквартирного дома с жалобой на необоснованное повышение стоимости за отопление, сравнивая данную стоимость за услуги в аналогичных ТСЖ при установленных индивидуальных приборах учета теплоэнергии, которая в 2 - 3 раза дешевле.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора было организовано проведение внеплановых мероприятий по надзору за исполнением обязательных требований в области законодательства в сфере защиты прав потребителей в отношении ТСЖ, в ходе которых установлены следующие обстоятельства.

Многоквартирный жилой дом, управление которым осуществляет ТСЖ, состоит из двух отдельно стоящих зданий, имеющих 5 этажей: жилого дома, состоящего из 5 подъездов, и пристройки, представляющей собой обособленно стоящее здание, состоящее из одного подъезда.

Согласно договору управления многоквартирным домом ТСЖ обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества, предоставлять коммунальные услуги собственнику. В целях оказания коммунальных услуг по снабжению тепловой энергией собственникам жилых помещений ТСЖ заключен договор на снабжение тепловой энергией в горячей воде с ресурсоснабжающей организацией.

Для учета количества потребляемой тепловой энергии в жилом доме, состоящем из 5 подъездов, и пристройке, представляющей собой обособленно стоящее здание, состоящее из 1 подъезда, смонтированы узлы учета тепловой энергии. При этом в жилом доме, состоящем из 5 подъездов, и пристройке установлены отдельные приборы учета тепловой энергии.

Из представленных ТСЖ отчетов о потреблении тепловой энергии следует, что количество потребленной тепловой энергии подсчитывалось отдельно в жилом доме, состоящем из 5 подъездов, и пристройке. При этом тариф за 1 кв. м за декабрь 2008 года для пристройки составил 29 руб. 38 коп., за ноябрь 2008 года составил 16 руб. 41 коп.

Согласно представленной объяснительной председателя ТСЖ до декабря 2008 года тепловая энергия по пристройке дома распределялась на весь дом, и тариф поэтому за ноябрь 2008 года на весь дом составил 12 руб. 22 коп., хотя в пристройке тепловая энергия потреблялась больше, чем в 5 подъездах основного дома, а платили меньше, чем потребляли.

По материалам проверки вынесено постановление, которым ТСЖ привлечено к административной ответственности за совершение административного правонарушения, предусмотренного статьей 14.7 КоАП РФ, и ему назначено наказание в виде взыскания штрафа в сумме 10 000 руб.

На основании оценки представленных доказательств арбитражные суды пришли к выводу о том, что граждане, проживающие в основном 5-подъездном здании жилого дома, в ноябре 2008 года оплачивали тепловую энергию, которую фактически не получали, поэтому имелись законные основания для привлечения ТСЖ к административной ответственности в рамках полномочий административного органа.

Постановление Верховного Суда Российской Федерации

от 30.11.2016 N 305-АД16-12902

Товарищество собственников жилья (ТСЖ) обратилось в арбитражный суд с заявлением о признании незаконным и отмене постановления административного органа о привлечении товарищества к административной ответственности на основании части 1 статьи 14.4 КоАП РФ с назначением наказания в виде штрафа в размере 30 000 руб.

Как следует из судебных актов, основанием для привлечения к ответственности послужил выявленный административным органом по результатам рассмотрения обращения гражданина факт несоблюдения обществом при оказании услуг положений пунктов 117 и 118 Правил N 354.

Исследовав и оценив представленные в материалы дела доказательства в их совокупности и взаимосвязи, руководствуясь положениями КоАП РФ, ЖК РФ, Правил N 354, суды первой и апелляционной инстанций пришли к выводу о наличии в действиях ТСЖ признаков состава административного правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 14.4 КоАП РФ. Суды признали, что ТСЖ не вправе ограничивать потребителя в пользовании коммунальной услугой водоотведения по причине невнесения платежа, не относящегося к коммунальным услугам и услугам по содержанию и ремонту жилого помещения.

Исходя из изложенного, установив наличие вины ТСЖ в совершенном правонарушении, соблюдение процедуры и срока давности привлечения к ответственности, соответствие размера назначенного штрафа санкции части 1 статьи 14.4 КоАП РФ, суды двух инстанций пришли к выводу об отсутствии оснований для признания незаконным и отмены постановления административного органа.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ СВЯЗИ

На сегодняшний день вопросы защиты прав потребителей в области связи приобретают особое значение. Во многом это обусловлено желанием выстоять в конкурентной борьбе и завоевать своего потребителя. В данной главе речь пойдет о защите прав потребителей в области связи.

Правовые основы деятельности в области связи на территории Российской Федерации и на находящихся под юрисдикцией Российской Федерации территориях, права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи, регулируются Федеральным законом от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи" (далее - Закон N 126-ФЗ).

Целями названного Закона являются:

- создание условий для оказания услуг связи на всей территории Российской Федерации;

- содействие внедрению перспективных технологий;

- защита интересов пользователей услугами связи и осуществляющих деятельность в области связи хозяйствующих субъектов;

- обеспечение эффективной и добросовестной конкуренции на рынке услуг связи;

- создание условий для развития российской инфраструктуры связи, обеспечения ее интеграции с международными сетями связи;

- обеспечение централизованного управления российскими радиочастотным ресурсом, в том числе орбитально-частотным, и ресурсом нумерации;

- создание условий для обеспечения потребностей в связи для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.

В соответствии с пунктом 1 статьи 44 Закона N 126-ФЗ, на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

Положения главы 39 "Возмездное оказание услуг" Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) применяются, в частности, к договорам оказания услуг связи. По общему правилу по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг связи, исполнитель обязан оказать данные услуги лично. Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг. В случае когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. На это указывает пункт 1 статьи 782 ГК РФ. Исполнитель также вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

Отметим, что правилами оказания услуг связи регламентируются взаимоотношения пользователей услугами связи и операторов связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи, порядок идентификации пользователей услугами связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет и используемого ими оконечного оборудования, а также порядок и основания приостановления оказания услуг связи по договору и расторжения такого договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, ответственность сторон (пункт 2 статьи 44 Закона N 126-ФЗ).

При оказании услуг связи между потребителями и исполнителями нередко возникают разногласия, связанные с неисполнением сторонами договора принятых на себя обязательств. В такой ситуации как абонент, так и оператор связи могут воспользоваться претензионным порядком, который часто оказывается достаточно эффективным способом восстановления нарушенных прав и интересов.

Непосредственно в Законе N 126-ФЗ прописан обязательный претензионный порядок, предшествующий урегулированию спора в суде.

В соответствии с пунктом 1 статьи 55 Закона N 126-ФЗ, пользователь услугами связи вправе обжаловать в административном или судебном порядке решения и действия (бездействие) органа или должностного лица, оператора связи, связанные с оказанием услуг связи, а также с обеспечением эксплуатационной готовности радиочастотного спектра.

Как установлено в пункте 2 статьи 55 Закона N 126-ФЗ, оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию пользователя услугами связи. Книга жалоб и предложений должна находиться на видном и доступном для клиентуры месте.

Рассмотрение жалоб пользователей услугами связи осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (пункт 3 статьи 55 Закона N 126-ФЗ).

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Претензии предъявляются в письменной форме и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке. При непредъявлении претензии на основании пункта 1 статьи 111 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации суд может отнести все судебные расходы на лицо, злоупотребляющее своими процессуальными правами или не выполняющее своих процессуальных обязанностей.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

Претензии предъявляются в следующие сроки:

1) в течение шести месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи (за исключением жалоб, связанных с телеграфными сообщениями).

Претензии предъявляются оператору связи, заключившему договор об оказании услуг связи или отказавшему в заключении такого договора;

2) в течение шести месяцев со дня отправки почтового отправления, осуществления почтового перевода денежных средств - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления, невыплатой или несвоевременной выплатой переведенных денежных средств;

3) в течение месяца со дня подачи телеграммы - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющим ее смысл.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба (пункт 5 статьи 55 Закона N 126-ФЗ).

При подаче претензии пользователь (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

Если с претензией обращается не сам пользователь, а его доверенное лицо, предъявляется доверенность, выданная на имя этого лица.

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение 30 дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию (статья 56 Закона N 126-ФЗ), должно быть сообщено в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии (пункт 7 статьи 55 Закона N 126-ФЗ).

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд (пункт 9 статьи 55 Закона N 126-ФЗ).

Отношения в области почтовой связи помимо Закона N 126-ФЗ регулируются Федеральным законом от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" (далее - Закон N 176-ФЗ), а отношения в области международной почтовой связи могут регулироваться решениями международных почтовых организаций, участником которых является Российская Федерация.

Согласно статье 34 Закона N 176-ФЗ ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

При этом, вводя правила исчисления величины убытков, которые могут быть причинены пользователям услуг связи и возмещаются оператором почтовой связи, статья 34 Закона N 176-ФЗ нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений (тем более международных) в качестве основания для возмещения убытков не рассматривает.

Порядок предъявления претензий оператору почтовой связи установлен статьей 37 Закона N 176-ФЗ. К претензии прилагаются копии договора об оказании услуг почтовой связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанции, описи вложения) и свидетельства о неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи (оболочка почтового отправления, упаковка дефектного почтового отправления и тому подобное), а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

Претензии в отношении несвоевременной доставки (вручения) внутренних простых почтовых отправлений принимаются при предъявлении почтового отправления или его оболочки с указанными на ней оператором почтовой связи датами приема и поступления почтового отправления.

Дополнительно следует иметь в виду, что взаимоотношения пользователей услугами почтовой связи и операторов почтовой связи общего пользования при заключении и исполнении договора об оказании услуг почтовой связи, а также права и обязанности указанных операторов и пользователей регламентированы Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи".

Отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования, а также при оказании услуг подвижной радиосвязи, услуг подвижной радиотелефонной связи и услуг подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования регламентированы Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи".

При рассмотрении жалоб граждан на ненадлежащее предоставление услуг кабельного телевидения следует в числе прочего руководствоваться Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 N 785 "Об утверждении Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания".

Правоотношения между гражданами - абонентами услуг связи и операторами связи по поводу предоставления услуг доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, регулируются Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 N 575 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи".

Кроме того, правовое регулирование других видов услуг связи осуществляется в соответствии с:

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 N 222 "Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 N 32 "Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.06.2005 N 353 "Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания".

Также при реализации соответствующих функций по контролю (надзору), связанных с проверкой соблюдения операторами связи требований законодательства о защите прав потребителей, установленных, в частности, пунктом 2 статьи 9 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", следует принимать во внимание положения Постановления Правительства Российской Федерации от 18.02.2005 N 87 "Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий".

В Письме Роспотребнадзора от 05.07.2010 N 01/9870-10-32 "О защите прав потребителей услуг связи" сказано, что при выявлении фактов включения операторами связи в договоры с гражданами условий, ущемляющих права потребителей, а также несвоевременного доведения до граждан необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах территориальные органы Роспотребнадзора должны в каждом случае рассматривать как основание для возможного предъявления иска в защиту неопределенного круга потребителей.

По данному вопросу существует многочисленная судебная практика - Постановления ФАС Волго-Вятского округа от 17.03.2010 по делу N А28-14830/2009, ФАС Северо-Западного округа от 23.08.2010 по делу N А26-173/2010, ФАС Уральского округа от 17.03.2010 N Ф09-1656/10-С1 по делу N А34-5782/2009 и так далее.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КРЕДИТОВ

В последнее время продажа товаров в кредит вновь обрела популярность, причем сегодня купить в рассрочку можно практически любой товар. Способ продажи товара в кредит выгоден и удобен для обеих сторон договора купли-продажи: продавцу он дает возможность привлечь новых потенциальных покупателей, и увеличить объем продаж. Покупатели же, в свою очередь, имеют возможность не только решить проблемы срочных покупок, но и позволить себе более высокий уровень жизни.

Подробнее об основных проблемных аспектах регулирования кредитного рынка для частно-потребительского сектора читайте далее.

Одним из наиболее динамично развивающихся направлений современной системы банковского кредитования является потребительское кредитование.

Потребительский кредит (заем) представляет собой денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования (статья 3 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)").

Получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга, а также уплатить проценты за пользование кредитом.

В качестве видов потребительского кредитования принято выделять:

- кредиты с обеспечением (залогом, поручительством) и без обеспечения;

- строго целевые и без определения конкретных целей;

- "бумажные" кредиты (выдаваемые на основании кредитного договора) и "карточные" (выдаваемые с использованием кредитной карты);

- экспресс-кредиты (получаемые непосредственно в магазине при приобретении товара) и получаемые в банке.

Основной особенностью правового регулирования потребительского кредитования по сравнению с иными видами кредитования является то, что на него распространяется Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей).

Поскольку целью Закона о защите прав потребителей является защита интересов потребителей, то в этой части он должен иметь приоритет над остальными федеральными законами как специальный.

Как наиболее важные положениям Закона о защите прав потребителей, применимые к потребительскому кредитованию, следует отметить:

- права физических лиц - заемщиков на информацию (статьи 8 - 10 Закона о защите прав потребителей).

Потребителю должна быть представлена информация о размере кредита, полной сумме, подлежащей выплате, и график погашения этой суммы (абзац 4 пункта 2 статьи 10 Закона о защите прав потребителей);

- недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей (статья 16 Закона о защите прав потребителей).

В данном случае имеются в виду условия договоров:

- ухудшающие положение потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными нормативными актами;

- обусловливающие приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг;

- устанавливающие дополнительные услуги за плату;

- имущественная ответственность кредитных организаций (статьи 12, 13, 15 Закона о защите прав потребителей).

Кроме этого, к должностным лицам кредитных организаций становится применимой административная ответственность, предусмотренная статьей 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за нарушение прав потребителей в части представления информации и за включение в договоры условий, ущемляющих их права.

Необходимо отметить, что противоречия судебной практики по делам о защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, оказываемых банками, уже заставили высшие судебные инстанции высказать однозначную позицию по отдельным моментам.

Президиум ВАС РФ направил несколько Информационных писем, касающихся практики применения законодательства к отношениям, вытекающим из заключения кредитных договоров. Рассмотрим основные положения этих документов.

Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 N 146 (далее - Информационное письмо N 146) содержит обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров.

Ряд положений данного Письма посвящен допустимости включения в кредитные договоры с физическими лицами различных мер ответственности за нарушение обязательств по договору.

Требование о досрочном возврате суммы кредита

В пункте 1 Информационного письма N 146 Президиум ВАС РФ указал, что условие кредитного договора о праве банка потребовать досрочного возврата выданного кредита в случае нарушения обязательства по возврату одной из его очередных частей не противоречит действующему законодательству.

В данном пункте разъясняется, что частью 4 статьи 29 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности" (далее - Закон N 395-1) не запрещается предусматривать в кредитных договорах условия о досрочном возврате кредита в случае нарушения обязательства заемщика по уплате кредита.

Кроме этого, возможность требовать досрочного возврата суммы кредита и процентов прямо предусмотрена в статье 811 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), а указанная норма Закона N 395-1 не является в данном случае специальной по отношению к правилам, предусмотренным в ГК РФ, так как часть 4 статьи 29 Закона N 395-1 не регулирует вопросы ответственности за нарушение условий кредитного договора, заключенного с гражданами.

В судебной практике особо подчеркивается, что банк вправе требовать досрочного возврата кредита только в случаях, установленных законом (смотрите Постановление ФАС Дальневосточного округа от 05.04.2011 по делу N Ф03-962/2011).

Расторжение кредитного договора

в случае ухудшения финансового положения заемщика

В пункте 4 Информационного письма N 146 отмечено, что положение кредитного договора с заемщиком-гражданином о праве банка предъявить требование о досрочном исполнении обязательства по возврату кредита в случае ухудшения финансового положения заемщика нарушает права потребителя.

Данный вывод был сделан исходя из того, что положения части 4 статьи 29 Закона N 395-1 запрещают кредитной организации в одностороннем порядке сокращать срок действия кредитного договора в отношениях с заемщиком-гражданином. Также ГК РФ не содержит такого основания для предъявления кредитором требования о досрочном возврате заемщиком-гражданином кредита, как ухудшение его финансового положения.

Президиум ФАС отметил, что ухудшение финансового положения заемщика влечет за собой увеличение риска невозврата им полученного от банка кредита. Однако это обычный предпринимательский риск, который банк как коммерческая организация, осуществляющая систематическую, направленную на получение прибыли деятельность по выдаче кредитов, несет всегда. В связи с этим наделение банка правом требовать досрочного возврата кредита по основанию, не предусмотренному положениями главы 42 ГК РФ, противоречит части 4 статьи 29 Закона N 395-1 и нарушает права потребителя.

Использование в кредитном договоре

плавающей процентной ставки

Условие долгосрочного кредитного договора с заемщиком-гражданином о том, что плата за пользование суммой кредита складывается из постоянного процента и величины, переменной в зависимости от колебаний рынка, само по себе не противоречит положениям статей 29 и 30 Закона N 395-1, законодательству о защите прав потребителей и не нарушает прав потребителя.

По мнению Президиума ФАС, в соответствии с условиями кредитного договора, заключенного кредитной организацией с заемщиком-гражданином, плата за пользование суммой кредита складывалась из двух составляющих: постоянного процента и переменной величины (ставки МосПрайм). Включение в кредитный договор с гражданином условия о возможности изменения процентной ставки за пользование кредитом в зависимости от колебаний ставок на рынке межбанковского кредитования нарушает положения части 4 статьи 29 Закона N 395-1, не допускающей изменения условий кредитного договора (в частности, условия о процентах за пользование кредитом) без согласия гражданина.

Использование такого переменного показателя в кредитном договоре с длительным сроком действия (25 лет) экономически оправданно, так как защищает интересы контрагентов по договору от скачков уровня инфляции, средних процентных ставок.

Положения законодательства о раскрытии заемщику информации о полной стоимости кредита и графике погашения данной суммы не препятствуют заключению кредитного договора с использованием плавающей (переменной) составляющей заемного процента. В описанной ситуации заемщику может быть сообщена необходимая информация, рассчитанная с использованием действующего значения переменной.

Также Президиум ФАС отметил, что банк в кредитном договоре может указать на возможность пропорционального изменения полной суммы по кредиту, не приводя фактическую величину расчета возможных вариантов изменения процентной ставки с течением времени.

Страхование жизни заемщика

В пункте 8 Информационного письма N 146 отмечено, что включение в кредитный договор с заемщиком-гражданином условия о страховании его жизни и здоровья не нарушает прав потребителя, если заемщик имел возможность заключить с банком кредитный договор и без названного условия.

Напомним, что ранее при таких же обстоятельствах арбитражные суды признавали включение в кредитные договоры условия о страховании жизни и здоровья заемщика (при наличии альтернативного варианта кредитования без заключения договора страхования, но с повышенной процентной ставкой по кредиту) ущемлением прав заемщика (смотрите, например, Постановление ФАС Уральского округа от 03.02.2011 N Ф09-11602/10-С1 по делу N А47-5247/2010).

Отказ заемщика от получения кредита

Установление в кредитном договоре штрафа за отказ заемщика от получения кредита противоречит законодательству о защите прав потребителей (пункт 10 Информационного письма N 146).

Президиум ВАС РФ указал, что законодательство о защите прав потребителей исходит из того, что потребитель имеет право в течение некоторого (как правило, незначительного) периода времени с момента заключения договора с продавцом (исполнителем) отказаться от исполнения договора без каких-либо негативных для себя последствий (статьи 25 и 32 Закона о защите прав потребителей).

Потребитель не может быть понужден ни к принятию суммы кредита, ни к уплате штрафа за отказ от его получения.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Защита прав потребителей может осуществляться в различных формах: взыскание убытков, взыскание неустоек и иных штрафных санкций, принуждение к исполнению обязательств в натуре, привлечение к административной ответственности. В представленном материале рассмотрим положения статьи 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1, где закреплено право на судебную защиту потребителя при нарушении его прав продавцом, изготовителем, исполнителем.

В соответствии со статьей 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1) защита прав потребителей осуществляется судом.

Дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел, и порядок их производства во всех судах Российской Федерации определяется Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации (далее - ГПК РФ) и Законом РФ N 2300-1.

Суд возбуждает гражданское дело по вашему исковому заявлению либо по заявлению той организации, куда вы обратились за защитой своих прав. Любой гражданин вправе в установленном законом порядке обратиться в суд за защитой нарушенных прав.

Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", осуществляется с особенностями, установленными указанным Законом N 123-ФЗ.

Исковое заявление о защите прав потребителей может быть подано потребителям по выбору в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. Исковое заявление подается в суд в письменной форме.

На основании статьи 131 ГПК РФ в исковом заявлении должно быть указано:

- наименование суда, в который подается заявление;

- наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее местонахождение, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

- наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее местонахождение;

- в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

- перечень прилагаемых к заявлению документов.

Исковое заявление должно быть подписано истцом или его представителем в установленном порядке.

В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона РФ N 2300-1 потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Как следует из статьи 46 Закона РФ N 2300-1, орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

При нарушении прав потребителей, установленных Законом РФ N 2300-1, которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование.

Принимая решение о взыскании штрафа, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении пятидесяти процентов суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом.

Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

При разрешении споров о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что условия договора, ущемляющие права потребителей, по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в полном объеме.

Под существенными недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и иными отступлениями от условий договора, дающими потребителю право отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, следует понимать неустранимые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения либо другие подобные недостатки.

Убытки подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме в том случае, если они возникли в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя.

Недействительная сделка - мнимая, оспоримая или ничтожная сделка. Участники такой сделки обязаны возвратить другой стороне все имущество, полученное по сделке, либо возместить его стоимость в денежном эквиваленте.

Вопрос о правомерности сделки решается в соответствии со статьей 180 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), согласно которой недействительность части сделки не влечет за собой недействительности прочих ее частей, если можно предположить, что сделка была бы совершена и без включения недействительной ее части. Если предположить, что сделка не состоялась бы без включения недействительных ее условий, она признается недействительной в целом.

Некоторые права потребителей в сфере торгового и других видов обслуживания, имеющие практическое значение и часто нарушаемые, Закон РФ N 2300-1 определяет более конкретно. К таким правам относится право свободного выбора товаров (работ, услуг). Это означает, что любой товар, находящийся в магазине, должен быть продан, а любая услуга, относящаяся к профилю исполнителя, - оказана по требованию потребителя. Следовательно, выбор должен быть действительно свободным, без прямого или косвенного принуждения. Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (услуг) обязательным приобретением иных.

Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации", определено, что в случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя.

В соответствии с пунктом 7 статьи 18 Закона РФ N 2300-1 это правило может быть распространено на товары весом более 5 кг. По этим же основаниям в случае неисполнения продавцом обязанностей по погрузке покупатель вправе осуществить ее за свой счет, а продавец обязан возместить ему понесенные расходы.

Компенсация морального вреда

Как определено статьей 151 ГК РФ, под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и нематериальные блага.

Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий:

- претерпевание гражданином морального вреда, то есть физических или нравственных страданий;

- противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;

- причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;

- вина причинителя вреда.

Причинителями вреда, в соответствии со статьей 15 Закона РФ N 2300-1, могут быть изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер. Из этого следует, что возмещение морального вреда может быть непосредственно возложено на каждого из указанных лиц, которые, в свою очередь, несут ответственность за причинение потребителю морального вреда в результате своих собственных действий (бездействия), не входящих в функции, возложенные на них по договору с изготовителем или продавцом товара.

Обязанность доказывать отсутствие вины лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванным действием непреодолимой силы.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда, убытков и других имущественных требований.

Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора - судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно статье 151 ГК РФ при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Размер компенсации морального вреда зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований.

В соответствии с пунктом 4 статьи 13 Закона РФ N 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом РФ N 2300-1.

Согласно статье 401 ГК РФ под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства. К ним относятся землетрясения, наводнения, засухи и тому подобные стихийные природные явления, а также общественные явления (войны, эпидемии, широкомасштабные забастовки, объявление карантина).

В статье 401 ГК РФ также перечислены некоторые обстоятельства, которые не могут быть отнесены к непреодолимой силе: нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке необходимых для исполнения обязательства товаров, отсутствие необходимых денежных средств.

На основании части 1 статьи 212 ГПК РФ суд вправе обратить к немедленному исполнению решение по делам, связанным с защитой прав потребителей, только по инициативе истца и лишь в случае, если вследствие особых обстоятельств замедление его исполнения может привести к значительному ущербу для взыскателя или исполнение может оказаться невозможным. Доказательства, подтверждающие наличие обстоятельств, в силу которых возникает необходимость обращения решения к немедленному исполнению, должен представить истец. Вопрос о необходимости немедленного исполнения такого решения суду надлежит обсуждать одновременно с принятием решения по делу.