

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт Права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.04.01 «Юриспруденция»

(код и наименование направления подготовки)

«Гражданское право; семейное право; международное частное право»

(направленность (профиль))

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

на тему «Защита прав потребителей в сфере оказания возмездных услуг»

Студент

А.Н. Сарсатская

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

кандидат юридических наук, А.В. Сергеев

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2020 г.

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Общие положения о защите прав потребителей в сфере оказания возмездных услуг.....	8
1.1 Законодательство о защите прав потребителей в сфере оказания возмездных услуг.....	8
1.2 Способы защиты прав потребителей при оказании услуг.....	15
1.3 Правовая природа договора возмездного оказания услуг.....	23
Глава 2.Оказание возмездных услуг и ответственность за их ненадлежащее оказание.....	28
2.1 Сроки оказания услуг и последствия их нарушения.....	28
2.2 Качество услуг и последствия нарушения требований к их качеству.....	36
2.3 Ответственность за нарушения прав потребителей в сфере оказания услуг.....	44
Глава 3 Особенности оказания отдельных видов услуг.....	55
3.1 Проблемы защиты прав потребителей при оказании платной медицинской услуги.....	55
3.2. Проблемы защиты прав потребителей при предоставлении туристических услуг.....	70
3.3 Проблемы законодательства в сфере оказания услуг и пути решения.....	75
Заключение.....	85
Список используемой литературы и используемых источников.....	89

Введение

Потребители в последнее время все чаще стали пользоваться разными услугами. Обязательным условием становится заключение договоров на оказание их. Цель заключается, что коммерческие организации выполняют работы, которые заказал потребитель. Они в свою очередь получают прибыль, выполняя бытовые потребности граждан. В связи с этим возникла необходимость в упорядочении прав потребителей, которые заказывают услугу и возникновение обязанностей второй стороны, выполняющей ее. Важным является установить ответственность за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, и определить каким же образом будут защищаться нарушенные права потребителей.

В последние десятилетия можно наблюдать, как происходят реформы как в обществе, так и в самом государстве. Это неминуемо, когда происходит переход к рыночной экономике. Требуются новые пути, которые позволят решать возникшие новые правоотношения в правовом русле. Самое главное, чтобы они были направлены на охрану прав и интересов, именно на незащищенную группу людей, какими являются потребители. Услуги должны быть оказаны качественно и самое главное безопасны для жизни. У потребителю должна быть обеспечена свобода выбора. Установлены и назначены социальные гарантии, которые будут соблюдаться. Это все приведет к увеличению конкуренции среди предпринимателей, повысится ответственность за выполнения тех или иных услуг.

Вступая в правоотношения с организацией и заказывая у нее услугу, потребитель является слабой стороной и менее защищен, если рассматривать с точки зрения гражданского оборота. Юридические лица - это сильная сторона данных правоотношений, они профессионалы в своем деле, у них большие финансовые ресурсы, так же обладают другими возможностями для защиты своих прав и в отстаивании интересов. На основании выше сказанного, возникла потребность в защите прав потребителей. В

законодательстве, касаясь защиты прав потребителей назрела потребность в реформах, в возникновении в законодательстве направленных и правоохранительных норм. Они должны будут направлены на защиту потребителя и с учетом особенностей данных отношений. Так же следует учесть, что при создании новых норм защиты прав потребителей не должны будут ущемлены права самих предпринимателей. Их интересы тоже должны быть защищены.

Если обратиться к судебной практике и провести ее анализ, то столкнемся с большим количеством дел, которые свидетельствуют о том, что права потребителей постоянно нарушаются и приходится отстаивать свои интересы в суде. Суды же испытывают большие трудности, которые связаны с проблемами, а к какому кругу отношений определить те или иные дела. Особенно это касается дел по договорам возмездного оказания услуг потребителям. Связано это с активным изменением в области законодательства. Происходит возникновение разных услуг, меняются договоры, которые заключают на их выполнение. В связи с этим нужно проводить исследование в данной области, находить теоретические обоснования, которые позволят совершенствовать законодательство о защите прав потребителей.

Вышесказанное дает основание, чтобы утверждать, что тема данной работы должна и имеет право быть отнесена к числу актуальных проблем науки гражданского права, и представляет очень весомое научное и практическое значение и интерес.

Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в сфере защиты прав потребителей при оказании услуг.

Предмет исследования составляют нормы права, регулирующие отношения по защите прав потребителей в сфере оказания услуг, научные исследования о защите прав потребителей, в том числе правоприменительная практика.

Целью данной работы является выявление проблем правового регулирования и организации государственной защиты прав потребителей в сфере оказания услуг, и формулирование предложений по их совершенствованию.

Для достижения цели работы требуется решить следующие задачи:

- изучить общие положения о защите прав потребителей в сфере оказания возмездных услуг;
- выявить способы защиты прав потребителей при оказании услуг;
- изучить основные положения договора об оказании услуг;
- изучить сроки и качество предоставления оказания услуг и последствия их нарушения;
- рассмотреть порядок оказания возмездных услуг и ответственность за их ненадлежащее оказание;
- изучить особенность оказания отдельных видов услуг, в частности проблемы защиты прав потребителей при оказании платной медицинской услуги и при предоставлении туристических услуг.

Методологическую основу исследования составляют общенаучные и частнонаучные методы исследования, такие как диалектический, формально-юридический, сравнительно-правовой, исторический, статистический методы исследования, а также методы правового моделирования, аналогии и обобщения, анализа и синтеза.

Научная новизна диссертации состоит, в первую очередь, в том, в ней с позиций современных положений юридической науки проанализированы проблемы, относящиеся к защите прав потребителей при оказании услуг.

Теоретическая значимость работы определяется тем, что ее положения и выводы вносят определенный вклад в учение о защите прав потребителей в сфере оказания услуг.

Практическая значимость исследования состоит в том, что теоретические выводы и положения, содержащиеся в диссертации, позволяют расширить и уточнить существующие представления о защите

прав потребителей в сфере оказания услуг, а также могут быть использованы при подготовке подобных работ по данной теме.

Положения, выносимые на защиту:

1. Обоснована необходимость изменения понятия «потребитель». Сформулировано определение, предполагающее существенное изменение предмета регулирования законодательства о защите прав потребителей.

2. Потребитель медицинских услуг обладает особым гражданско-правовым статусом, отличающимся от общего правового статуса потребителя услуг. Особенность правового статуса потребителя медицинских услуг проявляется через нематериальное благо «здоровье». Хотя «здоровье» считается квалифицирующим признаком гражданско-правового состояния любого потребителя, в области оказания медицинских услуг оно приобретает значение основного и единственного. Здоровье является нематериальным благом, которое становится предпосылкой медицинского вмешательства и объектом воздействия медицинской услуги.

3. Договорные отношения по оказанию туристских услуг по своей правовой природе являются обязательством оказания возмездных услуг. Данное положение исключает возникновение в практике различного рода соглашений, ущемляющих права потребителей туристских услуг.

4. Для формирования единой практики оформления договорных отношений между туроператором (турагентом) и потребителем посредством договора оказания туристских услуг необходимо внести изменения в ч. 1 ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», которая должна быть сформулирована следующим образом:

«Оказание туристской услуги осуществляется на основании договора оказания туристских услуг, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, - между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен

соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей».

Данной теме посвятили свои работы такие исследователи как Н.А. Баринов, П.А. и В.В. Богдан, М.А. Бычко, Е.Е. Васильева, Р.Е. Волколупов, С.Г. Ким, И.В. Кирюшина, В.Б. Левицкий, Т.Л. Левшина, Я.Е. Парций, Т.Э. Погудина, А.А. Райлян, А.Е. Шерстобитов и др.

При написании работы использовались труды таких авторов как: С.С. Алексеев, В.Н. Аргунов, М.И. Брагинский, В.С. Буров, Д.Х. Валеев, В.П. Васькевич, В.В. Витрянский, В.П. Грибанов, В.С. Ем, В.М. Жуйков, О.Н. Зименкова, О.С. Иоффе, Э.Г. Корнилов, Т.Л. Левшина, Е.Я. Мотовиловкер, Я.Е. Парций, Б.И. Пугинский, О.Н. Садиков, Е.И. Свежинцева, А.П. Сергеев, Д.М. Сорк, Е.А. Суханов, В.И. Тобис, В.Н. Хропанюк, М.Ю. Чельшев, Б.А. Шабля, А.Е. Шерстобитов, А.М. Эрделевский и другие.

Нормативная база представлена Гражданским кодексом РФ и иными федеральными законами, подзаконными актами. Эмпирической базой исследования послужили материалы правоприменительной практики.

Результаты, полученные при написании диссертации, были апробированы в журнале «СКИФ вопросы студенческой науки» под выпуском № 2 (42) в 2020 году, в котором опубликована статья «Нарушение прав потребителей в сфере оказания услуг», в которых нашли отражение теоретические принципы и результаты работы. Выходные данные: Сарсатская А. Н. Нарушение прав потребителей в сфере оказания услуг // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2020 №2 (42). С. 391-395.

Структура работы представлена введением, тремя главами, подразделенными на девять параграфов, заключением и библиографическим списком.

Глава 1. Общие положения о защите прав потребителей в сфере оказания услуг

1.1 Законодательство о защите прав потребителей в сфере возмездного оказания услуг

Система защиты прав потребителей представляет собой механизм регулирования отношений между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности, включающий в себя способы защиты прав и гарантий, а также установление различных правонарушений, запрещенных и наблюдающихся законодательством. В системе регулирования защиты прав потребителей Российской Федерации существует множество различных нормативно-правовых актов. Одним из важнейших нормативно правовых актов по защите прав человека, как и всех потребителей в целом служит Конституция РФ. Этот документ призван защищать права граждан в любой ситуации. Например, статьи 30, 37, 40, 41, 42, 43 Конституции РФ закрепляют и гарантируют права человека и гражданина на создание общественных объединений, на отдых, на жилище, на охрану здоровья, медицинскую помощь, на благоприятную окружающую среду, на получение образования. Основополагающим также в системе регулирования защиты прав потребителей является Гражданский кодекс РФ, который вступил в силу в 1995 году. Согласно Приказу МАП РФ от 20.05.1998 года № 160, основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский кодекс Российской Федерации [11]. Именно ГК РФ содержит перечень норм, регламентирующих заключения различных договоров с потребителями и устанавливающих основания участия в процессе гражданского оборота. Например, в статье 432 ГК РФ раскрываются основные положения о заключении договора: «Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или

необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение» [1, с. 18]. Самым важным нормативно-правовым актом в России в данной системе регулирования стал Закон РФ «О защите прав потребителей», который впервые был принят 07.02.1992 г. [46]. Данный закон регулирует права и обязанности потребителей, способы защиты прав потребителей и их реализацию, информацию об ответственности изготовителей, компенсации за моральный вред и другие не менее важные понятие и правила. Размер компенсации морального вреда определяется судом и зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Компенсация морального вреда предусмотрена статьей 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: «Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Среди основных документов можно выделить Кодекс об административных правонарушениях. В КоАП РФ выделена целая глава 14, посвященная административным правонарушениям в области предпринимательской деятельности и деятельности саморегулируемых организаций [3, с. 45]. К числу нормативно-правовых актов о защите прав потребителей также относятся такие законы РФ, как ФЗ от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», ФЗ от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе», ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 № 29-ФЗ, ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» от

29.06.2015 № 162-ФЗ и т.д. Все эти законы в той или иной степени регулируют отношения в сфере защиты прав потребителей, служат гарантией устранения нарушений в пределах действия данных правовых актов. Таким образом, можно сделать вывод о том, что нормативно-правовые акты, направленные на регулирование и защиту прав потребителей в структуре законодательства Российской Федерации действуют взаимосвязанно друг с другом и не противоречат друг другу и другим законам, являются нераздельной системой, определяющей устройство защиты прав потребителей и осуществление этих прав.

Важным направлением государственной политики в области направленной на защиту прав является развитие, укрепление и формирование новых направлений деятельности, в том числе надзорной деятельности в области защиты прав потребителей [26, с. 151]. Как отмечается в государственном докладе Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году» в 2017 г. ключевым событием в области защиты прав потребителей в Российской Федерации стало соответствующее заседание президиума Государственного совета Российской Федерации, прошедшее 18 апреля 2017 г. в г.Великий Новгород, посвященное определению основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей» [6, с. 17]. В этой связи, распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее также –Стратегия). На сегодняшний день утверждённая Правительством РФ Стратегия впервые за долгое время, более 25 лет стала официальным документом стратегического планирования в области развития системы защиты прав потребителей в Российской Федерации. Стратегия определяет основные цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 года. Основными целями Стратегии являются:

- обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

- защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые.

В рассматриваемой Стратегии впервые отмечается особая роль общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов), участвующих в защите прав потребителей. Как отмечается в распоряжении Правительства РФ от 28.08.2017 №1837 «общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном порядке или досудебном порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всяко города недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов» [13, с. 98]. Указанная проблема также затрагивается и в Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей, в которой говорится, что «полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, - это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке» [49, с. 131].

Для достижения плановых целевых показателей реализации стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, не достаточно разработки и утверждения рассмотренной Стратегии. Для достижения поставленных целей и задач в Стратегии распоряжением Правительства от 23 марта 2018 г. № 481-р утвержден план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – План). В утвержденный План включены, прежде всего, положения о совершенствовании нормативного правового регулирования в области защиты прав потребителей, отдельные мероприятия по развития информационных ресурсов направленных на содействие просвещению и образованию потребителей[44, с. 32]. В апреле 2019 года был реализован проект для организации в многофункциональных центрах (МФЦ)консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на финансовом рынке [23, с. 52].

В конце 2019 года в Государственную Думу Российской Федерации был внесен законопроект, включающий в себя ряд поправок в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. В пояснительной записке к проекту федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» указывается, что основной закон, посвященный защите прав потребителей, существенно обновлялся четыре раза: 1995, 1999, 2003 и 2007 года и отмечается, что в настоящее время также имеется необходимость в системном обновлении [25, с. 96]. Одной из главных проблем реализации прав потребителей является низкая осведомленность населения о правах, которые им принадлежат в соответствии с действующим законодательством[7, с. 45].

Права потребителей и их защита составляют особую сферу правового регулирования в гражданско-правовых отношениях, что обусловлено спецификой центральной фигуры таких отношений потребителя.

Несмотря на довольно широкий круг прав, закрепленных в действующем законодательстве за потребителем при оказании услуг, но они не обеспечивают полную и всестороннюю защиту потребителя в условиях стремительного расширения сферы услуг в российской экономике.

Согласно п. 3 ст. 781 ГК РФ риск невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые не отвечает ни одна из сторон, возлагается на заказчика. При этом заказчик услуги обязан, по общему правилу, возместить фактически понесенные им расходы. Следует учитывать, что заказчики услуги, прежде всего граждане-потребители, не обладают необходимыми познаниями, чтобы оценить степень риска не достижения результата при оказании услуг. Этим могут воспользоваться недобросовестные услугодатели, обещая лишь на словах достижение того или иного результата. Данная уловка довольно часто используется в рекламных компаниях. Пример, в рекламных объявлениях можно встретить такие обещания: через два месяца без зубрежки освоите грамматику иностранного языка и запомните более 5000 слов. Не ставя под сомнение возможность достижения указанных результатов, подчеркнем, что риск их не достижения согласно п. 3 ст. 781 ГК РФ, как ни парадоксально, несет заказчик, а не исполнитель услуги, что вряд ли справедливо. Более обоснованным представляется переложить риск невозможности достижения результата услуг на исполнителя. При определении размера фактически понесенных расходов следует учитывать, что в их состав включаются не только те расходы, которые понес услугодатель в связи с уже оказанными услугами, но и те, которые он понес в счет еще не оказанных услуг. Права потребителей могут нарушаться и при реализации исполнителем права на односторонний отказ от исполнения договора, закрепленного в п. 2 ст. 782 ГК РФ. При этом условия, при которых такой отказ возможен, не установлены, что открывает возможности для немотивированного отказа исполнителя от исполнения договора. Аналогичное правило содержится в п. 2 ст. 977 ГК РФ: доверитель вправе отменить поручение, а поверенный отказаться от него во всякое

время. Однако возможность одностороннего прекращения договора поручения обусловлена его фидуциарным характером.

В отличие от договора поручения, договор возмездного оказания услуг не является фидуциарным, исполнителю безусловного права на односторонний отказ от исполнения договора вызывает сомнения.

Следует отметить, что ГК РФ имеет приоритет перед другими нормативно-правовыми актами, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей. Следовательно, при возникновении противоречий между Гражданским кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей» будет применяться ГК РФ.

Нормативным-правовым актом, занимающий главенствующее и центральное положение среди иных актов, помимо ГК РФ, регулирующих сферу защиты прав потребителей является Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»[45]. Именно в нем содержатся основные положения и меры правового регулирования защиты прав потребителей. Согласно Закону «О защите прав потребителей» потребители имеют следующие права:

- право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей;
- право потребителя на качество товара, работы и услуги;
- право потребителя на безопасность товара (работы, услуги);
- право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах);
- иные права (право потребителя на обмен товара надлежащего качества, право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и другие).

Павлова В.А. отмечает, что основными средствами защиты прав потребителя являются: «возмещение прямых убытков потребителю; взыскание процентов за пользование чужими денежными средствами; возмещение неустойки (пени); компенсация морального вреда; штраф в

размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя в соответствии с п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» и др.»

Подводя итоги исследования национальной системы защиты прав потребителей как новеллы российского законодательства, можно сделать вывод, что законодатель выбрал верное направление регулирования этого вопроса. Однако стоит отметить, что предлагаемые изменения требуют существенной доработки. Проведенный анализ Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Плана мероприятий по реализации указанной стратегии показывает, что из всех обозначенных проблемных вопросов в области защиты прав потребителей не уделено внимание государственному надзору за защитой прав потребителей его роли в области защиты прав потребителей и тенденция совершенствования и развития надзорной деятельности, поскольку уровень защиты прав потребителей, зависит в том числе и от качества и полноты осуществления исполнительными органами государственной власти надзора за защитой прав потребителей.

1.2. Способы защиты прав потребителей при оказании услуг

Права потребителей и их защита составляют особую сферу правового регулирования в гражданско-правовых отношениях, что обусловлено спецификой центральной фигуры таких отношений потребителя.

Термин, которым определяют защиту прав потребителя - консьюмеризм, в переводе с английского языка означает «потребительство» [55, с. 258]. Президент США Джон Кеннеди 15 марта 1962 года ввел «Билль о правах потребителя», которым провозгласил право потребительской общественности на защиту, достоверную информацию, на выбор, а также на право быть выслушанной [57, с. 59]. С тех пор 15 марта считается Всемирным днем защиты прав потребителей.

С.С. Алексеев защиту прав потребителей определяет, как комплекс мер, которые направлены на то, чтобы лишить недобросовестных продавцов и исполнителей возможности предоставить гражданину некачественный товар или услугу. Если же такая ситуация все-таки произойдет, в законодательстве есть нормы, предусматривающие возможность замены или возврата затраченных денежных средств.

В нашей работе, под защитой прав потребителя определяется комплекс мер, включающих в себя фиксирование определенных прав потребителей, виды и формы возможных нарушений этих прав и механизмы их защиты, а также ответственность за нарушения прав потребителей. Защита прав потребителей направлена на регулирования общественных отношений, которые непосредственно возникают между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности и реализуемых государством. При этом, к потребителям относят физические лица, приобретающие товары или услуги для личных нужд, семейных, домашних или иных, но не связанных с предпринимательской деятельностью.

На государственные органы по защите прав потребителей возлагаются обязанности по контролю за качеством товаров, а также соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Государственные органы вправе пресекать правонарушения и уже непосредственно после выявления правонарушения применять соответствующие меры ответственности за несоблюдение законодательства о защите прав потребителей. К таким органам следует отнести: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), Госстандарт России и т. д. В соответствии со статьей 40 Закона о защите прав потребителей федеральный орган исполнительной власти наделен полномочиями на осуществление контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей[38, с. 265]. Также вариантом досудебного порядка урегулирования разногласий является претензионный

порядок. В соответствии с пунктом 23 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» говорится, что обязательный претензионный порядок урегулирования разногласий предусмотрен в случае нарушения оператором связи обязательств из договора об оказании услуг связи, а также обязательств, вытекающих из договора перевозки пассажира, груза или багажа в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом.

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

- проверки на соответствие требований, установленных в законодательствах и касающихся защиты прав потребителей;
- проверки на соответствие требований товаров, которые обеспечивают безопасность жизни и здоровью потребителя и окружающей среды;
- проведение анализов, наблюдений по исполнению требований изготовителями;
- проведение ежегодных анализов и оценок эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей. Помимо государственных органов, Закон наделил полномочиями по защите прав потребителей органы местного самоуправления. Согласно ст. 2 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» под органами местного самоуправления понимаются избираемые непосредственно населением и (или) образуемые представительным органом муниципального образования органы, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения [7, с. 145]. Согласно ст. 44 Закона «О защите прав потребителя» в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:
- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам, в сфере защиты прав потребителей

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). В случае если органы местного самоуправления по жалобе потребителя обнаружат товар ненадлежащего качества либо товар, опасный для жизни и здоровья, а также имущества потребителя, то в таком случае они незамедлительно извещают федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров. Именно этими организациями осуществляется общественная защита прав потребителей. Общества потребителей могут объединяться в союзы, конфедерации.

Общественные организации по защите прав потребителей являются некоммерческой структурой общественной формы, которые создаются гражданами на добровольной основе, деятельность которых непосредственно направлена на защиту прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей» определяет право граждан объединяться в общественные объединения потребителей, которые действуют в соответствии с уставами и законодательством Российской Федерации. Также устанавливаются важнейшие гарантии в правовом обеспечении объединениях» [8] защиты прав потребителей. Такие организации создаются в соответствии с Федеральным законом от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных общественных объединениях потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей имеют право:

- принимать участие в подготовке и разработке требований, предъявляемых к товарам, а также проектов нормативных правовых актов Российской Федерации, которые регулируют отношения в сфере защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров;

- проводить экспертизу соответствия свойств товаров заявленной продавцами информации о них;

- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей. В случае нарушения прав потребителей общественные

объединения потребителей вправе направлять информацию в соответствующие органы с целью разрешения данного дела;

- распространять информацию о правах потребителей, о способах их защиты;

- направлять в органы прокуратуры, а также в федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, нарушающих права потребителей и реализующих товары, не соответствующих предъявляемым требованиям;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав как одного потребителя, так и неопределенного круга лиц;

- принимать участие вместе с органом государственного надзора в формировании государственных информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров. Закон «О защите прав потребителей» предусматривает право общественных объединений потребителей оказывать влияние на определение требований к качеству товара, повышение их качества, а также снятие с оборота некачественной продукции. Обращение за защитой своих прав в качестве потребителя в общественный орган имеет наибольшую вероятность получения самой действенной помощи, так как работники общественной организации заинтересованы и нацелены на определенный результат. Например, в Республике Коми имеется Коми региональное общественное учреждение по защите прав потребителей «Доверие» [30, с. 185]. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) отмечает, что повышение роли общественных движений по защите прав потребителей, активное их участие в формировании и реализации основных направлений национальной политики государства в данной области обеспечивает тесное взаимодействие с институтом гражданского общества в лице непосредственно общественных объединений потребителей.

Права потребителей и их защита во последнее время составили особую сферу в правовом регулировании в гражданско-правовых отношениях. Если рассматривать положения базовые Федерального закона О защите прав потребителей. Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [35]. Закон определяет прежде всего потребителя как физическое лицо, индивида, действующего на рынке товаров и услуг. Человек может являться потребителем лишь в том случае, если он приобрел товар для личных нужд. Очень часто один и тот же товар может использоваться как для личного потребления, так и для предпринимательской деятельности, например, перепродажи или производства.

С точки зрения закона РФ «О защите прав потребителей», не является потребителем:

- гражданин, который приобрел товары и использующий их в своей деятельности с целью систематического извлечения прибыли;
- гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве или заказывающий для этих организаций и за их счет работы, услуги в этих же целях (приобретение фотокамеры для работы в редакции, химическая чистка штор и другое);
- гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) у другого физического лица[36].

Потребитель приобретающий услуги для предприятия всегда будет защищен профессионалами, которые работают в его организации. Потребитель же в роли обычного гражданина, который приобретает услуги для себя лично не обладает большим уровнем специальных знаний, которые бы позволили ему защитить свои права. Если организация выступала в роли приобретателя, то она может всегда переложить издержки на других потребителей. Например, увеличив стоимость своей продукции. А

потребитель вынужден сам расплачиваться за неприятности, связанные с покупкой некачественного товара или услуги [34].

Потребителем можно назвать человека который не только приобрел услугу или активно ею пользуется, но и того, кто просто проявил интерес и стал собирать информацию о ней, которая требуется для выбора более качественной и по другим критериям. В отношениях между изготовителями и потребителями последний выступает менее защищенным субъектом, поскольку неспособен грамотно и понимающе оценивать информацию о качестве, безопасности и иных свойствах товара (работы, услуги), вследствие отсутствия специальных знаний[44, с. 99].

Закон РФ «О защите прав потребителей» закрепляет возможность защищать свои права двумя способами: как в судебном порядке, так и во внесудебном порядке.

Одним из внесудебным способом защиты прав потребителя является самозащита потребительских прав. Характеризуется тем, что потребитель действует самостоятельно – без обращения в компетентные государственные органы. Хотелось бы отметить, что самозащита права, как способ защиты прав потребителя, в свою очередь подразделяется на два вида: обращение к персоналу организации, который обменяет товар или вернет вам деньги без составления претензии или жалобы, а посредством заполнения формы «возврат»; письменная претензия или жалоба на имя руководства[39, с. 147].

Если потребитель предъявляет требования о замене на товар этой же или другой марки, о соразмерном уменьшении покупной цены, возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате об уплаченной товаре сумме, то до обращения в суд необходимо пройти этап претензионного обращения к изготовителю, продавцу, исполнителю или уполномоченному лицу. Автор полагает, что описанные выше изменения и внедрение обязательного претензионного порядка к отдельной категории дел связано со стремлением законодателя уменьшить процент обращения в судебные органы с исками, в которых

требования касаются технически сложных товаров. Отметим, что ни в проекте федерального закона, вносящего изменения, ни в пояснительной записке не обосновывается необходимость введения обязательного претензионного порядка. По нашему мнению, необходимо проанализировать статистику по искам о защите прав потребителей, связанных с требованиями относительно технически сложных товаров, и если ее результатом является большой процент судебных решений, в которых потребителю отказано в удовлетворении исковых требований, то обязательность претензионного порядка оправдана. В противном случае указанные новеллы являются препятствием обращения в суд [50, с. 174].

Особенности правил претензионного порядка в способы защиты прав потребителей, при обнаружении в товаре недостатков видится неправильным с позиций юридической техники:

- во-первых, если законодатель устанавливает «в случае, когда до предъявления иска в суд законом предусмотрен претензионный порядок предъявления требования потребителя ...», то следует указать все случаи, когда такой претензионный порядок обязателен путем отсылки к иным законам;

- во-вторых, претензионный порядок не относится к судебной защите, а является самостоятельным способом защиты прав потребителей. В-третьих, статья 18 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 носит название «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков», а вводимом 4 пункте этой статьи речь идет об обязанности, что тоже является несоответствием. Автор полагает, что проанализированные поправки, касающиеся претензионного порядка, требуют серьезной доработки и в конечном результате должны представлять собой отдельную норму в Законе «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 под названием «Претензионный порядок защиты прав потребителей».

В статье 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» говорится о том, что защита прав потребителей осуществляется судом. При нарушении

требований продавцов потребитель имеет право обратиться в суд с иском о защите своих прав и законных интересов. Законодательство закрепляет право потребителя на судебную защиту в целях разрешения конфликта между продавцом и покупателем, а также в целях охраны прав потребителей. Закон предусматривает альтернативную подсудность дел для рассмотрения споров между потребителем и продавцом. Потребитель имеет право самостоятельно выбрать место для предъявления иска.

Однако, необходимо отметить что первоначально приоритетом должно быть досудебное урегулирование спора, путем подачи письменной претензии с описанием ситуации и изложением требований. В случае отказа, или отсутствия ответа, то не останется другого варианта, как идти в суд. Следует отметить, что претензионный порядок рассмотрения споров – это менее затратный для ответчика путь. В этом документе можно запросить выплату стоимости товара, а в исковом заявлении к общей сумме добавляется также имущественный и моральный вред, штраф и судебные расходы. Итоговая выплата может быть увеличена в несколько раз, поэтому продавцу выгоднее сразу же отреагировать на претензию покупателя и урегулировать конфликт.

Таким образом, можно сделать вывод что, существует своя специфика регулирования прав потребителей. Потребители для защиты своих прав могут выбрать как самозащиту прав, так и защиту посредством обращения в государственные органы, суды, органы местного самоуправления и общественные объединения. На данные организации возлагаются определенные функции, которые призваны защищать потребителей от незаконных посягательств.

1.3 Правовая природа договора возмездного оказания услуг

Гражданско-правовые договоры различных видов выступают в качестве ключевой юридической формы представления правоотношений между субъектами предпринимательской деятельности. Более важно

понимать непосредственное содержание того или иного договора, ведь именно его анализируют суды в случае возникновения какого-либо спора [2, с. 141]. Для того, чтобы более детально изучить договор о возмездном оказании услуг, мы осуществим соотношение договоров подряда и возмездного оказания услуг как обладающих достаточно приличным числом сходств. Прежде всего стоит отметить, что, хотя внешне кажется, что отграничить один договор от другого достаточно просто, взять хотя бы к примеру такой формальный признак, как расположение норм о данных договорах в пределах части 2 Гражданского кодекса РФ [12], но эта «внешняя простота» таит в себе много опасностей. Действительно договор подряда урегулирован в гл. 37 ГК РФ, а договор возмездного оказания услуг в гл. 39 ГК РФ. Процесс отграничения данных смежных договоров следует производить внимательно начиная со сравнения законодательных определений. В случае возмездного оказания услуг исполнитель, который является одной из сторон договора, на основании задания заказчика выполняет соответствующую работу/действия, за что получает от заказчика оплату (п. 1 ст. 779 ГК РФ).

Согласно статье 779 ГК РФ заключается договор на оказание возмездных услуг, с целью совершить определенные действия, которые будут направлены на достижение результата, у заказчика в свою очередь, возникает обязанность оплатить все в срок.

Договор на оказание возмездных услуг заключается между двумя сторонами и является возмездным. Субъектами договора по возмездному оказанию услуг являются исполнитель (услугодатель) и заказчик (услугополучатель). Гражданский Кодекс не содержит каких-либо специальных требований к субъектному составу обязательства по возмездному оказанию услуг. Однако устанавливаются для отдельных видов услуг специальные правила их оказания. Лицензированию обязательному подлежат услуги связи, аудиторские, медицинские и других [10, с. 125]. При этом лицензируется деятельность не только юридических лиц, но и

физических лиц, оказывающих соответствующие платные услуги. Одним из условий получения лицензии, как правило, является наличие высшего образования в соответствующей области и стажа работы по специальности. Например, для получения лицензии на оказание платных медицинских услуг лицо должно иметь высшее медицинское образование и стаж работы. Вместе с тем наличие лицензии еще не гарантирует того, что заказчика удовлетворит та деятельность, которую ему предложит исполнитель. Поскольку в обязательствах по оказанию услуг результат неотделим от деятельности исполнителя, а процесс потребления услуги осуществляется, как правило, в момент ее оказания, важнейшее значение имеет и личность самого исполнителя, его индивидуальные данные, опыт, профессионализм, знания и т. п. Поэтому в виде общего правила в ст. 780 ГК предусмотрена обязанность личного исполнения обязательства по оказанию услуг.

Часто возникает потребность в оказании услуги определенным специалистом, правилами предоставления платных медицинских услуг населению предусмотрено право услугополучателя потребовать оказания ему услуги другим специалистом, если он остался не довольным[32, с. 345].

Так, деятельность музея не может быть сведена к личному исполнению, поскольку услуга предоставляется в виде деятельности организации в целом, а не отдельного работника. Потребителю часто обращаясь в ту или иную фирму при заключении договора с юридическим лицом, нужно обговорить вопрос, что ему нужно выполнение его услуги определенным специалистом, даже можно это прописать в договоре[43, с. 152]. В сфере услуг предметом договора является нематериальные услуги. Потребителю следует различать, что является результатом деятельности самого исполнителя то есть саму услугу и тот результат, который заказчик ее желает достичь. Пример, родители часто своим детям в помощь для поступления в высшие учебные заведения нанимают репетитора. Однако данный исполнитель только оказывает услугу в предоставлении знаний, в том объеме, который необходим. Но не в его силах гарантировать, что

произойдет факт этого поступления, так как данный результат зависит не только от услугодателя, но и от самого ребенка. Насколько он будет проявлять усердие в работе с репетитором, выполнять его задания и тому подобное. Такой результат лежит за пределами данных правоотношений. Иная позиция высказана в Информационном письме Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 29 сентября 1999 г. № 48 «О некоторых вопросах судебной практики, возникающих при рассмотрении споров, связанных с договорами на оказание правовых услуг»[29].Срок исполнения договора возмездного оказания услуг определяется по соглашению сторон. Стоит отметить, что закон хотя и не содержит определенных правил о сроках действия данного вида договоров, но его определение в договоре имеет большое значение. Например, если не определено время и место, где будет оказываться услуга и каким образом она будет доведена до заказчика, то услугодатель не сможет исполнить обязательные условия договора, так как заказчик не сможет ее потребить. В соответствии со статьей 39 Закона о защите прав потребителей последствия, которые наступили в ходе нарушенных условий договора об оказании отдельных видов услуг, вследствие своего характера не попадают под действие главы III Закона «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)», то они определяются законом. Содержание статьи 39 Закона о защите прав потребителей, не охватывает все вопросы по регулированию оказания отдельных видов услуг, а только формулирует правила о последствиях нарушения условий договора, отсылая нас к специальным законам или специальным нормам ГК РФ. Например, убытки, которые были нанесены вследствие нарушения исполнителем своих прав, подлежат возмещению в полном объеме, если иное не предусмотрено законом пункт 2 статьи 13 Закона о защите прав потребителей. В свою очередь, пункты 2, 3 статьи 796 ГК РФ указывают на ограниченную ответственность перевозчика багажа, который в случае утраты или недостачи багажа возмещает гражданину ущерб лишь в размере стоимости утраченного или недостающего багажа и

возвращает провозную плату. Наличие в Законе о защите прав потребителей статьи 39 позволяет также облегчить процедуру регулирования новых услуг, появляющихся на рынке и не попадающих ни под один из известных законодательству форм договоров. Эта норма Закона позволяет при необходимости устранить пробел в законодательстве, не внося изменений в ГК РФ И Закон о защите прав потребителей, а приняв новый законодательный акт и подзаконные (ведомственные) правовые акты в его исполнение. Примером может служить принятие 24.11.1996 г. Федерального закона №132-ФЗ (в ред. от 30.12.2008г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 г. №452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта », приказа Ростуризма от 10.05.2007г. №28 «Об утверждении положения о ведении единого федерального реестра туроператоров» и письма Роспотребнадзора от 31.08.2007 г. №0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания», которые установили особенности регулирования отношений при оказании потребителям туристических услуг и т.д. [30].

В заключении, необходимо отметить что договор возмездного оказания услуг урегулирован в главе 39 Гражданского Кодекса РФ. В договоре возмездного оказания услуг исполнитель, который является одной из сторон договора, на основании задания заказчика выполняет соответствующую работу/действия, за что получает от заказчика оплату. Договор на оказание правовых услуг может считаться заключенным, если в нем перечислены определенные действия, которые обязан совершить исполнитель, либо указана определенная деятельность, которую он обязан осуществить. Для договора возмездного оказания услуг ценностью являются и сами действия исполнителя, даже если они направлены на достижение определенного результата. Таким образом, совершение действий является презумпцией надлежащего исполнения обязательств, независимо от наличия результата.

Глава 2.Оказание возмездных услуг и ответственность за их ненадлежащее оказание

2.1 Сроки оказания услуг и последствия их нарушения

Услуги оказываются в соответствии с заключенным в письменном виде договором или же на основании публичной оферты - в этом случае услуги оказываются без письменного договора, а путем размещения перечня услуг в публичных источниках к которому имеет доступ потребитель.

При заключении договора на оказание возмездных услуг, потребителю очень важно обратить на:

- цену услуги;
- качество услуги;
- срок выполнения услуги.

Услуги оказываются в соответствии с заключенным в письменном виде договором или же на основании публичной оферты- в этом случае услуги оказываются без письменного договора, а путем размещения перечня услуг в публичных источниках к которому имеет доступ потребитель. Правоотношения между потребителем и исполнителем строятся в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1. В законе отражены два важных элемента, относящиеся к исполнителю при оказании услуг потребителю:

- нарушение срока на оказание услуг;
- оказание некачественных услуг.

В соответствии со статьей 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки оказания услуги -сроки начала и (или) окончания оказания услуги и (или) промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель приобретает следующие права по выбору:

- потребитель может изменить срок исполнителю на выполнение услуг;

- может передать оговоренные услуги третьим лицам за разумную цену;

- самостоятельно выполнить услуги и потребовать с исполнителя возместить понесенные потребителем расходы; требовать снижения цены за оказанные услуги;

- может отказаться от исполнения договора об оказании услуги. Потребитель также может требовать возмещения убытков, которые он понес из-за нарушения сроков исполнителем.

В случае, если услуга оказывается без договора в письменном виде без описания условий по срокам выполнения работ, потребитель при обращении с претензией к исполнителю может ссылаться на нормы Гражданского кодекса РФ, а именно статью 314 ГК РФ, в которой говорится о том, что в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условий, позволяющих определить этот срок, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательства. Получается, что в случае, когда срок выполнения работы конкретно не определен, но явно затянут по вине исполнителя, потребитель вправе сослаться на разумный срок, которого было бы объективно достаточно для выполнения той или иной работы или услуги. При защите своих прав потребитель имеет право взыскивать неустойку за нарушение сроков оказания услуг, моральный вред, а также штраф 50%.

Стоит обратить внимание, что перед тем, как потребитель подпишет договор ему важно получить информацию о качестве ее, насколько она является безопасной. Обговорить с исполнителем сроки выполнения и в течение какого времени данная услуга будет ему служить. Существует ли гарантия на выполненную работу и какой у нее будет срок. Потребителю важно ознакомиться как можно подробнее с информацией об услуге, а исполнителю рассказать о всех нюансах, чтобы при получении результата не возникло претензий.

Очень часто мы встречаем, что исполнитель предоставляет не полную информацию о услуге, бывает вводит потребителя в заблуждение, рассказывая заведомо недостоверную информацию, в таких случаях начинает действовать и применяться на практике Законом о защите прав потребителей установлена ответственность изготовителя (исполнителя) за ненадлежащую информацию о работе (услуге).

В соответствии со статьей 12 Закона о защите прав потребителей стоит определить что же такое ненадлежащая информация: это прежде всего информация, которая не позволяет потребителю получить в полной мере всю информацию и сделать компетентный выбор самой услуги, а в дальнейшем начать использовать полученные результаты по назначению, исполнитель предоставил ложную информацию о услуге.

Согласно пункту 1 статьи 4 Закона о защите прав потребителей в обязанность исполнителя относится оказание качественной услуги, которая будет соответствовать заключенному договору.

Так же исполнитель должен выполнить возложенные на него обязанности по договору в срок, который там прописан ли по правилам выполнения отдельных видов работ (услуг).

Так же встречается в договорах, что две стороны не обговорили и не предусмотрели при заключении договора срок в течении которого работа должна быть исполнена. Обязательно в данном случае рекомендуется обговорить и прописать его в договоре о выполнении услуг или дополнительно соглашении к основному договору. Обычно выделяются два срока:

- договорные, соблюдение тем, которые прописаны в договоре, обговоренные двумя сторонами этого соглашения;
- которые установлены самим законодательством.

Существуют правила по отдельным видам услуг и срокам их выполнения. Так же такие сроки всегда можно изменить, заключив договор с

измененными условиями. Они могут варьироваться как в меньшую, так и большую сторону.

Основная форма при координировании этих сроков, это прежде всего государственное регулирование. Но и здесь существуют исключения, например реставрация или ремонт необычных предметов старины, такие работы выполняются только по соглашению двух сторон по договору.

На основании пункта 2 статьи 27 Закона о защите прав потребителей в обиходе выделяют два вида срока на выполнение работ:

- дата, когда исполнитель приступает к оказанию услуг заказанных потребителем;
- дата, которая рассматривается уже в другом контексте, когда исполнитель, согласно договору завершить работу.

Согласно статье 191 ГК РФ течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которым определено его начало. Иной раз услуга может быть оказана не полностью, а частями происходит ее выполнение. В договоре в данном случае следует учесть, промежуточные этапы выполнения. Так же можно всегда изменить или подкорректировать сроки выполнения услуги или устанавливаться новые, но делать это только по соглашению сторон.

В соответствии со статьей 192-194 Гражданского кодекса РФ, то что прописано по срокам должно быть исполнено в завершающий день, согласно договору или ранее. Изготовитель имеет право предложить потребителю выполнить свои обязательства по договору досрочно, но данный факт не всегда выгоден заказчику. Например, если будет осуществлена доставка груза ранее указанного срока, то у потребителя могут случиться проблемы, которые будут связаны с хранением или складированием и так далее. Поэтому исполнителю важно обговорить этот момент с потребителем, чтобы избежать конфликтных ситуаций с заказчиком.

Досрочное исполнение заказа, это все таки случается редко, зачастую разногласия наступают при нарушении сроков при выполнении работы. Зачастую затягивание сроков начала исполнения услуги, так же окончательных. Согласно ст.28 Закона о защите прав потребителей потребитель в данном случае имеет право: назначить на выполнение услуги новый срок; привлечь других людей, которые ему выполняют данную услугу:

- довести работу до завершения своими силами, и в дальнейшем потребовать у исполнителя возместить расходы, которые он понес; потребовать уменьшить цену по договору;

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (услуги).

В связи с нарушением сроков выполнения работ (услуг) потребитель вправе требовать полного возмещения убытков [42, с. 147].

Если произошло нарушение сроков по вине самого потребителя, либо при наступлении непреодолимой силы, например природные явления, и есть доказательство этому, то исполнитель освобождается от оплаты неустойки, согласно пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей.

Законом о защите прав потребителей предусмотрены последствия при нарушении требований по отношению к исполнителю. Самое главное это качество предоставленных услуг, оно должно обязательно соответствовать тому, что прописано в договоре. Если же в договоре не прописано это, то исполнитель должен выполнить услугу, которая отвечает и соответствует предъявляемым требованиям к ней, и обязательно будет пригодна для тех целей, в которых она используется.

Если в срок, который был установлен в договоре, недостатки со стороны исполнителя не были устранены, то потребитель имеет право отказаться от исполнения договора о выполнении работы (услуги) с требованием полного возмещения убытков. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении услуг при обнаружении существенных недостатков или если возникли другие очень существенные отступления от договора.

Требования которые были перечислены выше можно предъявлять исполнителю в процессе выполнения им услуги. Если же услуга вами уже была принята, то останется право только указывать исполнителю на скрытые недостатки, которые были обнаружены в ходе эксплуатации. Их можно предъявлять в период действия гарантии, которая прописана в договоре. Если же гарантий срок не прописан, то в течении двух лет со дня принятия услуги. Если недостатки обнаружились в строении или недвижимом имуществе, то если не указан гарантийный срок, то он действует пять лет. Согласно п.4 ст.29 Закона о защите прав потребителей, можно обратиться и потребовать от исполнителя безвозмездно устранить недостатки, даже если истек гарантийный срок, если они были допущены по вине исполнителя.

Такое требование можно предъявить в течение срока службы или в течение десяти лет со дня принятия работы, при условии того, что срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- произвести уменьшение цены за выполненную услугу;
- компенсацию всех понесенных расходов, которые были понесены в процессе устранения недостатков выполненной услуги;
- отказ от исполнения договора о выполнении работы и возмещение всех понесенных потребителем убытков [46, с. 98].

На основании статьи 30 Закона о защите прав потребителей недостатки которые обнаружил потребитель должны быть устранены в разумный срок, который был прописан в договоре. Исполните в свою очередь, если не выполнил услугу, должен понести ответственность. Уплатить потребителю неустойку за каждый просроченный день, согласно пункту5 статьи28 Закона о защите прав потребителей, а также по иным требованиям установленных пунктом 1 и 4 статьи29 Закона о защите прав потребителей.

При возникновении такой ситуации, которая связана с расторжением договора, что исполнитель хочет по максимально взыскать свои расходы. Часто идя на хитрость увеличивая расходы свои уже понесенные в ходе выполнения договора. Потребителю важно в возникшей ситуации потребовать от исполнителя всех документов с понесенными расходами с приложением чеков, товарных накладных и другой документации.

Исполнитель заключает договор на выполнение услуги, на основании пункта 1 статьи 34 Закона о защите прав потребителей обязуется выполнить ее используя свои средства и свой материал, если иное не предусмотрено договором. Если исполнитель предоставил материал плохого качества, то он несет полную за это ответственность, на основании установленных правил об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества. Если используется материал исполнителя, то потребитель должен его полностью оплатить, это должно быть прописано в договоре о выполнении работ с тем условием, что окончательный расчет будет исполнен при получении потребителем выполненной услуги со стороны исполнителя, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон пункт 2 статьи 34 Закона о защите прав потребителей. Исполнитель может предоставить материал потребителю в кредит, это должно быть предусмотрено в договоре. Рассмотрим пункт 4 статьи 34 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что все что нужно для выполнения услуги, доставляется самим исполнителем до места проведения данных работ. На исполнителя услуги ложится ответственность за сохранение материала и правильное его использование, который предоставил потребитель. [48, с. 59].

Если потребитель предоставил для исполнения некачественный материал, то исполнитель должен предупредить об этом, что он является непригодным для этого. Предоставить потребителю ответ о расходовании и остаток материала. Если исполнитель испортил предоставленный материал потребителем, то он со своей стороны обязан заменить его на похожий, по

согласовании со второй стороной. В трехдневный срок. Если же в указанный срок исполнителю не удалось найти похожий материал, то он обязан компенсировать потребителю цену за него в двукратном размере, а также расходы компенсировать которые понес потребитель.

Чтобы не возникло никаких конфликтов в определении цены материала, ее следует прописать в договоре при его заключении и что материал передается на хранение исполнителю пункт 2 статьи 35 Закона о защите прав потребителей.

За оказанные услуги по договору потребитель должен оплатить их, согласно срокам, которые указаны в договоре с исполнителем ст.37 Закона о защите прав потребителей. Способ оплаты так же лучше прописать в договоре. Каким образом она будет произведена, после выполнения проделанной работы или авансом.

Таким образом, под условиями, касающимися сроков договора возмездного оказания услуг, понимается период, во время которого исполнитель обязуется выполнить все работы, связанные с предоставлением услуги от начала и до конца, а также окончание необходимых этапов. Об этом должны договориться обе стороны. Чтобы согласовать данный момент, стороны должны: Указать изначальный и завершающий период. Установить промежуточные этапы. Определить сроки, согласно положениям, указанным в статьях 190-194 Гражданского кодекса. Также существует проблема, связанная с защитой нарушенного права потребителя, связанного с услугами, оказанными путем приобретения в сети Интернет, относящихся к взиманию платы за дополнительные услуги операторами связи, раскрывает аспекты и направления защиты, которых необходимо придерживаться потребителю в случае нарушения его прав. На основании всего вышесказанного можно сделать вывод, что рынок оказания услуг расширяется теперь он не только реальный, но и путем представления услуг по средствам сети интернет, в связи с чем законодательство продолжает модернизироваться.

2.2 Качество услуг и последствия нарушения требований к их качеству

В соответствии со статьей 7 Конституции РФ политика государства направлена на создание условий, которые будут обеспечивать достойную жизнь, а также свободное развитие человека. Являясь социальным государством, Российская Федерация стремится обеспечить каждому гражданину достойный прожиточный минимум. Соответственно для удовлетворения гражданами России существенно значимых для их жизни и здоровья потребностей должны предъявляться высокие требования к качеству товаров и услуг.

Очень часто потребители в последнее время сталкиваются с некачественным оказанием услуг. Данную проблему можно будет решить только при совместных усилиях всех органов нашей власти и местных органов управления, совместно с трудовыми коллективами и руководителями предприятий. Одну из важнейших ролей в данной проблеме играют именно потребители, только они, сталкиваются каждый день с тем, что покупают товар. К сожалению очень часто товар некачественный. Они могут дать обратную связь производителю товаров и услуг, что позволит поменять технологию изготовления и отношения к работе сотрудников. Это приведет к повышению качества товара и услуг, как итог, повысятся продажи, что приведет к увеличению мощностей предприятия. Улучшение качества продукции является важным направлением в развитии экономики. Основная задача, которую преследует производитель - это обеспечить конечного потребителя, услугами и продукцией которая ему необходима, не только здесь идет речь о количестве, но и о качестве, но здесь и происходит столкновение с тем, что нет единого определения, что же такое качество на все случаи жизни.

Любая услуга должна быть оказана качественно, в соответствии с определенными требованиями потребителей. Результатом услуг является

прежде всего их качество и пригодны ли они к выполнению требований, которые изначально подразумевались, при заказе данной услуги. [51, с. 76].

Требование, которые есть у потребителя к услуге, это получение качества и высоких ее результатов, которые к нему предъявлялись до ее заказа. Так же важным является и сроки исполнения, которые были прописаны в договоре при его подписании сторонами. Если заказчик будет доволен, когда услуга будет выполнена, то претензий к исполнителю по качеству ее не будет, она будет вовремя оплачена, согласно той цене, которая прописана в договоре.

Обычно по условиям заключенного договора определяют качество, по соглашению сторон, если другое не прописано в законе. Исполнитель после выполнения работы должен передать потребителю ее результаты, которые должны соответствовать требованиям, прописанным в договоре, и чтобы его можно было использовать для целей, которые заявлял потребитель при ее заказе.

Если потребитель во время заказа услуги поставил в известность исполнителя о конкретных целях, то в обязанности изготовителя будут входить передача услуги, которая будет применима в соответствии с ними.

Что же понимать под качеством оказываемых услуг, это прежде всего передача потребителю качественного результата своей работы, с гарантиями, что он будет работать и со всеми возложенными на него обязательствами, которые возложил потребитель при заказе данной услуги. Срок по использованию услуги всегда имеет ограничение и определенные рамки. Для определения этого понятия, вводится понятие, срок службы- это определенный период времени, в течении которого исполнитель берет на себя гарантии за услугу и несет за нее ответственность. В течении которого потребитель обеспечивается возможностью использования услуги по назначению.

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997г. №720 (в ред. от 10 мая 2001г.) утвержден перечень товаров длительного пользования, в том

числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования их по своему назначению.

В статье 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) установлено, что продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При этом в части второй данной статьи сказано, что при отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

В юридической литературе предлагается под качеством товара понимать «совокупность закрепленных в законодательстве, в принятых в соответствии с ним документах (например, о техническом регулировании), договоре сформировавшихся обычных требований к товару, поскольку посредством исполнения таких требований фиксируются те или иные существенные свойства товара и он становится полезным для потребителя, способным быть использованным по целевому назначению»

Если говорить, непосредственно о способах защиты прав потребителя при продаже товара ненадлежащего качества, то следует подчеркнуть, что потребитель, по общему правилу, статья 18 Закона о защите прав потребителей вправе заявить следующие требования:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

- отказаться от исполнения договора потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Однако Верховный Суд РФ не согласился с таким подходом, указав, что «по смыслу пункт 1 статьи 15 ГК РФ, пп. 1 и 2 ст. 13 и п. 3 ст.18 Закона о защите прав потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать от изготовителя возмещения причиненных убытков. В случае возврата изготовителю автомобиля ненадлежащего качества, на который было установлено дополнительное оборудование, потребителю причиняются убытки в размере денежных средств, затраченных на приобретение и установку на автомобиль такого дополнительного оборудования, так как дальнейшая возможность эксплуатации данного оборудования утрачена в связи с тем, что автомобиль оказался некачественным и возвращен изготовителю вместе с этим оборудованием»(Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 20.02.2018 №44-КГ17-34 // СПС «КонсультантПлюс»). В данном случае, подход Верховного Суда РФ выглядит также оправданным. Такую позицию можно объяснить с помощью теории взаимосвязанных договоров, которая в последнее время набирает популярность в науке гражданского права. Приобретение дополнительного оборудования было обусловлено непосредственно заключением договора купли-продажи автомобиля, т.е. имеется зависимость одного договора от другого, соответственно, именно из-за несоблюдения требований к качеству, в том числе со стороны продавца, у потребителя возникла необходимость отказа от договора и возврата товара. В такой ситуации возлагать риск потерь на потребителя противоречит сущности данного института.

На сегодняшний день в России у потребителя большой выбор услуг, которые оказывают предприниматели. В последние годы перечень и разнообразие их расширилось, это привело к конкуренции между

юридическими лицами, это все привело, что повысилось гарантийное обслуживание и самое главное это ответственность перед потребителем.

На основании пункта 7 и 8 статьи 5 Закона о защите прав потребителей исполнитель может установить дополнительную гарантию, но условием ее является, что она должна быть сверх той, которую уже установил изготовитель. При приобретении услуги исполнителю должны быть переданы два талона о гарантии, один от изготовителя, другой о увеличенном сроке обязательства, если вдруг возникнут проблемы.

Если обратиться к Закону о защите прав потребителей, то там прописано, что дополнительная гарантия может возникнуть путем заключения договора между исполнителем и потребителем. Исполнитель имеет полное право установить дополнительную оплату за пользование гарантией, сверх срока. За потребителем же остается право согласиться или отказаться с предложенной дополнительной услугой. Нужно обратить внимание, что исполнителям очень выгодно навязать дополнительные платные услуги. Они даже идут на хитрость, вводя потребителя в заблуждение, что без приобретения этой услуги у вас не будет действовать основное обязательство по гарантии. Это является обманом, никто не в праве лишить потребителя гарантий, которые предоставил производитель.

При покупке услуги рекомендовано заполнение документа о гарантии. Исполнители могут нарушать данное обязательное требование, вводя в заблуждение потребителя, что гарантией является только кассовый чек. Конечно предъявив его вам сделают ремонт, но если у исполнителя есть свой собственный сервисный центр.

Обязательная сертификация к сожалению не может оградить потребителя от поступления некачественных услуг, которые могут оказать вред здоровью. В соответствии с пунктом 5 статьи 7 Закона о защите прав потребителей, изготовитель обязан снять товары с изготовления, если они причиняют вред потребителю, до момента установления причины. Если же устранение ее не является возможным, то прекратить производить ее. Если

изготовитель не принял меры по снятию опасного товара с изготовления, то согласно пункту 5 статьи 7 Закона о защите прав потребителей, то этим уже будут заниматься уполномоченные органы и федеральный орган исполнительной власти, а именно Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) [19, с. 131].

Потребителю для заказа той или иной услуги важно знать о ее качестве и обладать достоверной информацией о ней. В последние годы все чаще изготовители стали нарушать требование о предоставлении информации, тем самым извлекая дополнительную прибыль [18, с. 27].

Данное право описано в статье 8-11 Закона о защите прав потребителей.

Одно из важных правил, это предоставление потребителю полной информации и самое главное достоверной.

- кто изготовил, сведения о продавце;
- информация о услугах;
- порядок приобретения самих услуг.

Обязанность же исполнителя состоит в том, чтобы как можно подробнее рассказать о качествах, каким образом можно потом использовать, отменить, какие условия предусмотрены по эксплуатации, ознакомить со сроком гарантии. Ознакомившись с этим потребитель сделает выбор, нужна ли ему эта услуга, а может он выберет другую, которая отвечает большим его требованиям.

Существует общий перечень требований, которые должны быть предоставлены потребителю:

- сведения об изготовителе;
- сведения услуге

Если изготовителю для осуществления его деятельности нужна обязательно лицензия, то данные сведения в обязательном порядке должны быть доведены для потребителя, а именно информация:

- номере лицензии и (или) номере свидетельства государственной аккредитации;

- сроки лицензии;

- органе, который выдал лицензию;

- виде деятельности, которой занимается исполнитель.

Часто на практике встречается, что организации, которая должна заниматься своим видом деятельности, только после получения лицензии. Всего рода занимается нелегальной деятельностью, предоставляет свои услуги намного качественнее, чем те которые уже ее получили. Это связано с боязнью жалоб на качество предоставляемое. Так что можно сказать, что наличие лицензии, так и ее отсутствие не является показателем качества предоставляемых услуг. Но является очень существенным нарушением закона.

Потребителю важно обратить внимание есть ли лицензия у данной организации на тот вид деятельности, который они предлагают исполнить. Отсутствие ее порождает риск того, что деятельность данной организации приостановят и она таким образом не сможет выполнить обязательства перед потребителем. Так что в рамках уже существующей системы на сегодняшний день, лицензирования наличие подобного пункта в Законе о защите прав потребителей является логичным и необходимым.

Полная информация полученная об услуге позволит потребителю быть защищенным, и что результат заказанной им услуги все же можно использовать по назначению. Таким образом информация дает потребителю понять нужна ли ему данная услуга предлагаемая исполнителем, как его можно использовать в дальнейшем. Сведения полные о правилах, прежде всего безопасного использования услуги. Главное, ознакомление потребителя с обстоятельствами всеми, которые будут зависеть от потребителя и они могут оказать влияние на качество выполненной услуги при дальнейшем ее правильном использовании.

При дистанционной продаже покупатель сталкивается лишь с описанием товара, отсутствует возможность ознакомиться с товаром непосредственно. Ключевым является и критерий контакта с продавцом – образец предъявляется им лично, а при дистанционной продаже этот субъект правоотношения может лишь оставить свои контактные данные для обратной связи. Стоит заметить, что в ГК РФ нет понятия «дистанционный договор», что указывает на то, что гражданско-правовые отношения при дистанционной торговле подчиняются общим положениям российского законодательства о розничной купле-продаже, включая и такой элемент, как гражданско-правовая ответственность.

Требования к продавцу в случае продажи им товара ненадлежащего качества не зависят от способа продажи (дистанционно, по образцу или непосредственно) и сводятся к следующему:

- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены [5, с. 111]. Также предусмотрено право покупателя отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Подводя итог, следует отметить, что потребитель имеет право на приобретение товара надлежащего качества, при этом качество товара определяется договором, а в случае отсутствия такого условия на основании закона. Также действующее законодательство устанавливает обязательные требования к товарам, выраженные в технических регламентах, соответственно, соблюдение этих требований обеспечивается мерами публичной ответственности, и потребитель фактически имеет право на качество товара, не вступая в отношения с продавцом. Потребитель имеет более широкий перечень способов защиты прав при выявлении недостатков товара, чем покупатель, не являющийся потребителем, что можно объяснить

необходимостью обеспечения баланса интересов сторон. Гражданско-правовая ответственность продавца за товар ненадлежащего качества при дистанционной продаже копирует общие положения законодательства о защите прав потребителя. Качество и безопасность услуги это два кита которые являются основой, которая позволяет и обеспечивает возможность, которая позволит использовать услугу для определенных целей.

2.3 Ответственность за нарушения прав потребителей в сфере оказания услуг

Юридическая ответственность за нарушения прав потребителей -это обязанность продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) претерпевать определенные лишения (административного, уголовного или гражданско-правового характера) в соответствии с законодательством Российской Федерации за совершенное правонарушение.

За нарушение прав потребителей предусматривается ответственность, функцией которой, является восстановление нарушенной имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя.

Анализ действующего законодательства показывает, что понятие «защита» законодатель, как правило, связывает с нарушением права. В частности, потребители получают реальную защиту прав и законных интересов при их нарушении.

Ответственность, предусмотренная за нарушение прав потребителей, бывает гражданско-правовой, административной, уголовной. Выбор нормативного акта, по которому будет происходить привлечение, то есть КоАП или Уголовный Кодекс, зависит от тяжести наступивших последствий. Административная ответственность за нарушение прав потребителей предусмотрена КоАП. В главе 14 этого закона есть несколько статей, устанавливающих размер санкций. За несоответствие качества товаров, услуг

работ заявленным критериям или стандартам, юридические лица, по правилам ст. 14.4 должны заплатить от 20 до 30 тыс. Статья 14.8 КоАП предусматривает ответственность за наиболее часто встречающиеся виды правонарушений в отношении потребителей. Так, отсутствие информации о товаре, услуги, работе ведет к взысканию с нарушителя до 1 тысячи рублей, а с организаций - до 10 тысяч. Статьей в УК, призванной защитить потребителей является 238. Она устанавливает санкции за производство, хранение, распространение, сбыт товаров, результатов работ или услуг, которые не соответствуют нормам, не являются безопасными. Опасность данного деяния состоит в том, что ненадлежащее качество продукции может привести к массовым причинениям вреда. Поэтому к уголовной ответственности привлекаются и те граждане, которые выдали сертификат соответствия на некачественный товар. В юридической литературе предлагается под качеством товара понимать «совокупность закреплённых в законодательстве, в принятых в соответствии с ним документах (например, о техническом регулировании), договоре сформировавшихся обычных требований к товару, поскольку посредством исполнения таких требований фиксируются те или иные существенные свойства товара и он становится полезным для потребителя, способным быть использованным по целевому назначению».

А вот гражданская наступает всегда. Она может быть самостоятельной или дополнять любую из указанных выше. Гражданско-правовая ответственность является разновидностью юридической ответственности. Институт гражданско-правовой ответственности объединяет нормы права, регулирующие отношения, которые гарантируют, прежде всего, возможность граждан и других субъектов гражданского права на восстановление нарушенных прав и свобод, на возмещение причиненных им убытков, связанных с невыполнением или ненадлежащим выполнением договорных обязательств, и за действия и поступки, причиняющие вред. Ответственность за нарушение обязательств регламентирована положениями главы 25 ГК РФ.

Гражданско-правовая ответственность за нарушение закона о защите прав потребителей - это санкции, имеющие материальное основание, накладываемые органом судебной власти, за несоблюдение участниками сделки норм, прописанных в договоре или законе.

Ответственность за нарушение обязательств регламентирована положениями главы 25 ГК РФ. Так, к самым распространенным формам гражданско-правовой ответственности за нарушение обязательств в сфере защиты прав потребителей относятся: возмещение убытков. В силу статьи 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

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) - взыскание неустойки. 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. Компенсация морального вреда. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация

морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Закона о защите прав потребителей убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной указанным Законом или договором. Под убытками в гражданском законодательстве согласно статье 15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело 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). Другой формой гражданско-правовой ответственности в соответствии с частью 1 статьи 330 ГК РФ является неустойка. Неустойка – это определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. Согласно ст. 330 Гражданского кодекса Российской Федерации, неустойкой признается «определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства». В потребительских правоотношениях неустойка является законной, ее размер и основания взыскания установлены ст.ст. 23, 28 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Результаты анализа судебной практики по делам о причинении потребителям вреда вследствие недостатков товаров (работ, услуг) свидетельствуют о том, что в большинстве случаев суды лишь частично удовлетворяют требования потребителя о взыскании неустойки, значительно уменьшая ее размер на основании ст. 333 ГК РФ. В п. 34 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено: «применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в

исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки допустимо». По смыслу ст. 333 ГК РФ уменьшение неустойки является правом суда. Вместе с тем, Верховный Суд РФ указал, что «56 в ч. 1 ст. 333 ГК РФ речь идет об обязанности суда установить баланс между применяемой к нарушителю мерой ответственности и оценкой действительного размера ущерба». В обосновании данного вывода суд указал позицию Конституционного Суда⁵⁶ РФ: «предоставленная суду возможность снижать размер неустойки является одним из правовых способов, направленных против злоупотребления правом свободного определения размера неустойки, то есть на реализацию ч. 3 ст. 17 Конституции РФ, согласно которой осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц». В п. 737 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24 марта 2016 г.⁷ № 7 «О применении судами некоторых положений ГК РФ об ответственности за нарушение обязательств» определено, что «несоразмерность и необоснованность выгоды могут выражаться в том, что возможный размер убытков кредитора, которые могли возникнуть вследствие нарушения обязательства, значительно ниже начисленной неустойки».

Законодательное закрепление надежного правового механизма защиты нарушенных прав и, вместе с тем, обеспечение его эффективной реализации, служит залогом нормального функционирования экономики и цивилизованного гражданского оборота. Понятие «защита гражданских прав» представляет собой одну из важнейших категорий науки гражданского права, без понимания и осмысления значения которой достаточно непросто понять структуру, виды санкций, механизм их применения, а также другие вопросы, возникающие по поводу нарушения прав граждан, в том числе потребителей.

От того, какой способ защиты целесообразно выбрать, нужно исходить из следующих обстоятельств:

- специфика защищаемого права;
- характер правонарушения.

Потребители могут пользоваться не только данными выше общими способами для защиты своих прав при их нарушении своих прав, но и прибегать к использованию специальные меры, которые предусмотрены в особенной части ГК РФ по отдельным обязательствам и в Законе о ЗПП.

Возмещение убытков – это основной способ защиты прав потребителей. Под убытками в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права; утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода)[41, с. 35]. Ещё один способ – это взыскание неустойки. Можно суверенностью сказать, что такая мера ответственности применяется чаще, чаще, чем остальные способы защиты прав потребителей за какие-либо нарушения. Можно выделить следующие виды неустоек:

На основании где она возникла подразделяют на:

- законную неустойку, она будет взыскана с исполнителя, даже если данный пункт не будет прописан в договоре;
- договорная неустойка - она определяется если 2 стороны пришли к соглашению сторон, определились с суммой ее, и размером, условиями за что она будет взыскана с исполнителя. После ее определения обязательно это отразить в письменном виде с подписями сторон.

По отношению тех убытков, которые были причинены исполнителем, когда он ненадлежащим образом выполнял свои обязательства по договору подразделяют их на:

- зачетная неустойка –если при заключении договора с исполнителем не был определен порядок и размеры выплаты неустойки, то должник должен возместить убытки в той части, непокрытой неустойки;

- штрафная, которая определена законом и ее должен оплатить должник при возникновении у потребителя убытков, в том числе если не были соблюдены сроки исполнения;

- исключительная, исполнитель возмещает потребителю в данном виде только неустойку;

- альтернативная, при ней у потребителя есть выбор или взыскать неустойку или же убытки, которые были ему причинены [24, с. 169].

В статье 12 Закона о защите прав потребителей установлена ответственность исполнителя за предоставление ненадлежащей информации о услуге. Данная ответственность является гражданско-правовой ответственностью. В отечественном законодательстве, как и в зарубежном меры ответственности установлены, в зависимости от того какие наступили последствия [52, с. 158].

В статье 13 Закона о защите прав потребителей за нарушение прав потребителей предусмотрено, что исполнитель несет ответственность перед потребителем. Исполнитель может быть только юридическим лицом, которому важно знать, что договора, которые будут ущемлять права потребителя будут в суде признаваться не действительными.

Обратим особое внимание на статью 14 Закона о защите прав потребителей. Что у потребителя есть право на безопасность выполняемых услуг, и если оно нарушено, обратиться за возмещением вреда.

Вред который был причинен исполнителем и повлек причинения вреда здоровью потребителя, подлежит возмещению. Только если он был причинен в течении установленного срока службы или годности услуги, которую приобрел потребитель. Если на товар должен быть установлен в соответствии с Законом о защите прав потребителей срок годности или срок службы, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена достоверная и полная информация о сроке годности или о сроке службы, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при

невыполнении указанных действий, либо товар (работа) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Обратившись к требованиям закона, то изготовитель не установил на результат услуги срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение 10 лет со дня передачи результата работы потребителю, а если день передачи установить невозможно – с даты окончания выполнения работы. Аналогично наблюдается и в законодательстве США [53, с. 99].

Часто происходит такое, что результат самой услуги может причинить вред другим лицам, которые вообще не были связаны с исполнением данной услуги. Рассмотрим на примере в доме многоквартирном был сделан ремонт кабеля электрического провода, в последствии произошло замыкание. Произошел пожар и был причинен ущерб имуществу не только самого заказчика данной услуги, но и соседям. В данном случаев законе предусмотрено, что каждый, кто оказался потерпевшим в данной ситуации может обратиться к исполнителю и потребовать возмещения вреда.

Если вред причинен здоровью потребителя, то он может обратиться к исполнителю с требованием возмещения еще и утраченного им заработка, последствием которой была утрачена трудоспособность. Так же подлежат возмещению обязательному прочие расходы по восстановлению здоровья. Если вещь потребителя или имущество было уничтожено, то должна быть предоставлена подобная вещь. Если же это является невозможным, то возместить убытки потребителю. Всегда вред который был причинен потребителю услугой, которая не отвечает качеству заказанному, должна быть возмещена в обязательном порядке исполнителем.

Исполнитель всегда несет ответственность перед потребителем за вред, который был причинен здоровью, жизни или имуществу потребителя в связи с использованием оборудования, материала, инструментов и иных средств, необходимых для выполнения работ (услуг), независимо от того, позволял

уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет [36].

Закон о защите прав потребителей предусмотрел взыскание с недобросовестных исполнителей не только неустойку, но и дал потребителю право обратиться в суд за взысканием морального вреда, который понес он.

Понятие морального вреда закреплено в статье 151 Гражданского кодекса РФ, в соответствии с которым под моральным вредом можно понимать нравственные или физические страдания, причиненные действием (бездействием), посягающие на нематериальные блага принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона (здоровье, жизнь, деловая репутация, достоинство личности, личная и семейная тайна, неприкосновенность частной жизни) или нарушающие его личные неимущественные права (право авторства, право на пользование своим именем и т.п.) либо нарушающие имущественные права гражданина.

Согласно статье 15 Закона о защите прав потребителей причинителем вреда выступает как сам изготовитель или исполнитель услуги.

Стоит обратить особое внимание на ст. 1099 - 1101 ГК РФ, там прописаны нормы компенсации морального вреда. Данные положения включают в себя каким образом будет взыскан этот вред, его порядок и каким способом он будет компенсирован потребителю. Необходимо учитывать, что в соответствии с положениями ст.151, 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в порядке гражданского судопроизводства. В соответствии со статьей 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред. Всегда вред который был причинен потребителю, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Ответственность за причинение морального вреда несет компенсационный характер. При возмещении имущественного вреда гражданское законодательство применяет принцип эквивалентности размера возмещения размеру причиненного вреда. В случае компенсации морального

вреда принцип эквивалентности неприменим в силу особой специфики. Но поскольку вред причинен и должен быть компенсирован, из смысла гражданского законодательства вытекает, что к компенсации морального вреда может и должен применяться принцип более «низкого» уровня - принцип адекватности.

Сложным в суде является определение самого морального вреда так он не имеет материальный характер, который можно было бы вычислить. Определенных алгоритмов расчета у суда в ходе вынесения решения нет. Данный вопрос в законе тоже не прописан и остается надеяться на справедливое решение суда, при вынесении решения в этой части. К тому же можно при рассмотрении решений по одинаковым делам выявить, что судебная практика даже по схожим спорам различна [9, с. 198].

Компенсация морального вреда предусмотрена статьей 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: «Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков».

Из выше написанного можно сделать вывод, что в законе установлены всевозможные гарантии по защите прав заказчика услуги, это как уплата самой неустойки в случае, если его законные требования не были удовлетворены и заканчивая уплатой штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска.

Отсюда можно сделать вывод о том, что для исполнителя гораздо соблюдать закон, и тем более, не доводить дело до судебного разбирательства.

Материалы судебной практики и отчеты о практической деятельности общественных организаций государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления подтверждают успешное применение каждого из вышеперечисленных способов при осуществлении защиты прав потребителей. Особенностью, отличающей способы защиты прав потребителей, является тот факт, что в отдельной ситуации они могут быть применены как в совокупности, так и отдельно.

В случае нарушения субъектом предпринимательской деятельности прав и законных интересов потребителей, перед гражданином встает вопрос о выборе формы и конкретного способа защиты прав потребителей.

Гражданин-потребитель вправе самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты нарушенного права. При этом последний волен полагаться лишь на свои внутренние убеждения относительно правильности и эффективности сделанного выбора.

Глава 3. Особенности оказания отдельных видов услуг

3.1. Проблемы защиты прав потребителей при оказании платной медицинской услуги.

Услуги в области платной медицины стали в последние годы очень востребованы у потребителей. Это связано с тем, что иной раз попасть на консультацию к нужному специалисту в срок нужный, не представляется возможным. Отсутствие узких специалистов в поликлиниках, если же они все есть там, то очередь к ним порой расписаны на месяцы вперед. Требуется повышенная защита потребителя в этой сфере. Платные услуги в медицинских учреждениях предоставляются на возмездной основе. Оплату за них производит потребитель на основании заключенного договора с учреждением. Когда физическое лицо решило заключить договор о медицинской услуге, то в этот момент от автоматически становится потребителем. Точное понятие «платных медицинских услуг дано в Постановлении Правительства № 1006 от 04.10.2012г. [68].

Стоит обратить внимание, что лечебно-профилактические учреждения, которые оказывают платные медицинские услуги. В соответствии с требованиями раздела III «Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах» и Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, лечебно-профилактические учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией. Посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде в лечебно-профилактическом учреждении должна быть представлена следующая информация:

- наименование и фирменное наименование, если оно есть;
- адрес нахождения самого места, наличие документов подтверждающие факт внесения сведений о юридическом лице в Единый

государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень услуг, составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Информация, размещенная на информационных стендах, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией. По требованию потребителя, исполнитель предоставляет для ознакомления:

-копию учредительного документа медицинской организации, положение о её филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией. Так же по требованию потребителя платной медицинской услуги доводит до их сведения в доступной форме предоставляется информация о платных медицинских услугах, оказываемых в данном медицинском учреждении, которая должна содержать:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу потребителю, такая как: профессиональное образования работника и его квалификация;

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету договора. В целях предотвращения негативных последствий, которые могут возникнуть из-за несоблюдения потребителем рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставившего платную медицинскую услугу), в том числе нарушение назначенного режима. Это может повлиять на качество предоставленной платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя. Исполнитель, до заключения договора в

письменной форме уведомляет потребителя о том, что соблюдение всех рекомендаций, назначений медицинского работника оказывающего платную медицинскую услугу данному потребителю, соблюдение режима и так далее – строго обязательно.

Правилами предусмотрены обязательные условия договора на оказание платных медицинских услуг. Так договор должен содержать:

- сведения об исполнителе, что включает в себя: наименование медицинской организации – юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществляющего государственную регистрацию. Номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата её регистрации с указанием перечня услуг, осуществляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа; фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и телефон потребителя и его законного представителя; перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором; стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты; сроки и условия предоставления платных медицинских услуг; должность, фамилию, имя, отчество лица, который заключил договор от имени исполнителя. И его подпись, фамилию, имя, отчество потребителя и его подпись;

- ответственность сторон за невыполнение или нарушение условий договора;

- порядок изменения и расторжения договора. Договором могут быть предусмотрены и другие условия, вносимые в договор по обоюдному соглашению сторон [15, с. 121].

Договор на оказание платных медицинских услуг составляется в трех экземплярах. Один из трех экземпляров передается заказчику, второй – потребителю, третий остается у исполнителя. Если потребитель и заказчик

являются одним и тем же лицом, то договор составляется в двух экземплярах. Количество экземпляров договора прописываются в тексте договора. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить письменно об этом потребителя. Без согласия потребителя исполнитель не имеет право предоставлять дополнительные платные медицинские услуги на возмездной основе. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ. В случае если потребитель отказывается после заключения договора от получения им платных медицинских услуг, то договор должен быть расторгнут. Исполнитель информирует потребителя о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Потребитель обязан оплатить предоставленную исполнителем услугу в сроки и в порядке, определенные договором, а исполнитель обязан выдать потребителю документ, подтверждающий произведенную оплату предоставляемых платных медицинских услуг. После исполнения договора потребителю выдаются медицинские документы (выписки, копии), отражающие состояние здоровья потребителя после получения платных медицинских услуг. Предоставление платных медицинских услуг. Качество платных медицинских услуг, которые предоставляет исполнитель, должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. Платные медицинские

услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан. Исполнитель предоставляет потребителю, по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках гарантии, показаниях и противопоказаниях к применению. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Все права пациента в момент оказания ему медицинских услуг на платной основе, защищены законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Глава 39 Гражданского кодекса Российской Федерации, так же прописаны взаимоотношения между пациентом и медицинским учреждением. В статье 779 ГК РФ такой вид услуг отнесли, к оказываемым только на возмездной основе. Если брать за основу ГК РФ и Закон РФ «О защите прав потребителя», то можно отметить, что нет единого определения самого главного понятия, как услуга. Поэтому часто возникают сложности правовые в защите таких прав.

Медицинскую услугу можно рассмотреть с разных сторон, как правовую категорию, и как экономическую, ниже будут даны понятия.

Если рассматривать с точки зрения права, то медицинская услуга - это действия, которые должны быть оказаны в специализированном медицинском учреждении, обязательно должна быть оплата ее, и направлена она на то, чтобы удовлетворить потребности пациента, который и обратился за ней [4, с. 131].

Если рассматривать медицинскую услугу с экономической стороны, то это деятельность, которая имеет определенное денежное выражение. Она обязательно включает в себя себестоимость услуги, издержки на ее выполнение и выгоду, которую получается учреждение за счет оказания данной услуги.

Пациент- это прежде всего потребитель, который имеет право на:

- оказания ему безопасной услуги;
- на оказания прежде все качественной услуги;
- на информацию об учреждении самом в которое он обратился;
- на информацию о самой услуге и какой будет результат после ее выполнения, есть ли противопоказания при ее выполнении, какие побочные результаты возможны;
- на соблюдение стоимости самой услуги и сроков, которые прописаны в договоре.

Права пациента, приравниваемого к потребителю, указаны в главе 4 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [39, с. 141].

Нужно рассмотреть в начале, что такое право на безопасность. Понятие безопасности услуг прописано в Законе О защите прав потребителя, а само право упорядочено статьей 7 этого же закона и нормами гражданского законодательства. Если рассматривать безопасность медицинских услуг, то мы не найдем в законодательстве четкого понятия. Если же проанализировать нормы права, то можно дать следующее определение, безопасность медицинской услуги – то это прежде всего услуга, которая должна быть безопасной для жизни и здоровья потребителя, не оказывать

ущерб для его имущества, окружающей среды, и самое главное иметь безопасный процесс во время ее предоставления.

Если рассматривать услугу с точки зрения ее характеристики, то она является ограниченным объектом гражданского права. Она может быть предоставлена только специализированными учреждениями на основании разрешения и обязательно должна быть лицензия. Существуют очень много трудностей, которые связаны с защитой пациентов, когда их права ущемляют. Данную услугу невозможно оценить, до момента, пока она не будет выполнена. Можно только дать правовую оценку только тому результату, который получится, когда услуга уже будет оказана. Сравнить с тем результатом, который пациент ожидал до момента ее выполнения.

Стоит понимать, что ожидаемые результаты в данном случае, зависит не только от исполнителя, но и зачастую от пациента, а именно от его особенностей здоровья и физиологических особенностей организма. Потребители обращаются за защитой своих прав, если после оказания медицинской услуги, не происходит положительная динамика и положительный результат.

Когда нарушаются права пациента то возникает еще одна из важных проблем, как нравственность и этика. Вопрос с определением какая квалификация и наличие профессиональных знаний в данной области у исполнителя, а именно медицинского работника, который фактически эту услугу оказывал.

Пациент пользуется одними и те же правами как и потребитель иных услуг, они вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий заключенного договора. Требовать от исполнителя возместить ему ущерб, если происходит в ходе выполнения услуги причинение вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ.

При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, которые были ему причинены в ходе оказания услуги.

Если в ходе выполнения услуги потребителем замечены недостатки при ее оказании, либо медицинское учреждение нарушило сроки. То потребителю нужно обратиться с письменной претензией к исполнителю, составив ее в двух экземплярах, и предъявить одно из требований, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей».

После передачи претензии исполнителю в письменном виде, потребителю нужна обязательно отметка о приеме ее учреждением к рассмотрению. Все претензии которые относятся к качеству оказываемых услуг, а так же если исполнитель нарушил сроки, должны быть рассмотрены в течении десяти дней. Если же ответ не был предоставлен в срок или требования не были удовлетворены, то у потребителя возникает право обратиться в суд.

Рассмотрим практику судебных решений в сфере оказания платных услуг. В медицине существует всегда презумпция вины самого человека, который причинил вред. Истец подает иск и предъявить в суд доказательства, что вред был причинен в медицинской организации, на момент его там нахождения, у ответчика возникает более сложная задача по доказыванию обратного. Это очень сложно, но врачи научились доказывать свою невиновность, особенно при помощи хорошего адвоката. Медики всегда и во всем винят пациента в судебном разбирательстве. Основная аргументация - это вредные привычки пациента и болезни которые им были перенесены до этого. В основном ухудшение здоровья больного совпадает с моментом

проведения операции. Пациенту приходится нести дополнительные затраты на адвоката, к сожалению без него просто нет шансов доказать свою правоту. Адвокатов в области медицины, которые способны квалифицированно защищать права пациента не так много. Само проведение операции это прежде всего риск, что может наступить ухудшение здоровья. Во время судебного разбирательства пользуются услугами экспертов, но здесь и заключается и парадокс, ее проводят те же врачи, для которых важно отстоять честь мундира. К сожалению это и приводит к безнаказанности в данной сфере так как нет независимой экспертизы, всегда остается надеяться только на порядочность специалиста.

Ответчик заявляет, что операция сама по себе не должна была привести к тем последствиям, которые наступили, и обосновать, почему.

При доказывании вины исполнителя нужно решить ряд специфических проблем: найти специалистов в здравоохранном праве, которых крайне мало.

В связи с выше перечисленными проблемами очень сложно в суде доказать причинно-следственные связи. Это связано прежде всего, что каждая область в медицине имеет свою специфику, определенную терминологию и тому подобное.

Основная часть норм в праве направлена на защиту здоровья человека, и если же вред был причинен, то здесь можно компенсировать вред. Если произошло дорожно-транспортное происшествие, то здесь все ясно, кто-то из участников нарушил правила, то в медицине все далеко неоднозначно.

Правоприменители сталкиваются с проблемой, возник ли вред здоровью правомерно, как результат самой оказанной медицинской помощи, или же возник вследствие дефекта медицинской помощи.

Как же эти сложности работают и применимы в реальной жизни рассмотрим ниже.

Основной нормой, регулирующей возмещение вреда, причиненного личности, является статья 1064 ГК РФ, которая гласит:

- вред причиненный личности или имуществу гражданина, а так же вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред;

- лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен совсем не по его вине.

Таким образом, вина причинителя вреда презюмируется, то есть он считается виновным до тех пор, пока не докажет, что виноват не он, а что-то иное или кто-то иной.

Пациент всегда обращается за помощью к специалисту только в случае уже наступившей болезни, профилактика является довольно редким явлением в реальной жизни. Она уже наносит вред здоровью самому пациенту. Поэтому так сложно найти формулировку причинно-следственно связи[27, с. 131].

Сложностью еще является, что любое вмешательство в организм человека уже несет ему вред.

Например, таблетки бывают горькими, но врач вынужден их прописывать пациенту, тем самым подвергает его на моральные страдания. Так же таблетки лечат одну болезнь, но так же прочитав инструкцию можем заметить, что имеют так же много побочных эффектов. Если хирург во время операции делает надрез на теле пациента, он уже совершает вред здоровью, которую можно квалифицировать, как средняя тяжесть. Если же врач во время проведения операции вынужден был для спасения жизни удалить целый орган, то он уже совершил тяжкий вред. Так что все медицинские манипуляции, которые совершают врачи уже несут вред. Стоит отметить, что такого рода вред, следует считать правомерным, если он причиняется обоснованно, для избавления человека от большего вреда.

В Гражданском кодексе РФ: «лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине...», – словосочетанием: что произошел вред по вине болезни самой или же, что виновата природа самого медицинского вмешательства». Из этого можно

отметить, что у медицинского работника всегда есть идеальная формула, чтобы отстаивать свои права в суде.

Сложно доказать вину врачей в суде, это связано с выстраиванием причинно-следственной связи наступивших событиями. Не обращая внимание на лишние факторы, которые могут заставлять сомневаться

Г.К. Матвеев считал, что «простая и грубая неосторожность в гражданском праве корреспондирует соответственно небрежности и самонадеянности в праве уголовном.

Рассмотрим судебные решения, которые позволят на практике:

Требования истцов: М.С.А , М.С.П. обратились к Государственному учреждению здравоохранения города Москвы Родильный дом № 11 Управления Здравоохранения Северо-Восточного административного округа города Москвы о компенсации морального вреда, указав в обоснование, что ответчиком при оказании услуги по родовспоможению было нарушено право М.С.А. на информацию и выбор, метода родоразрешения, при выборе данного метода сотрудниками роддома не были учтены факторы риска, выбранный метод, а также отсутствие наблюдения и несвоевременное проведение операции кесарево сечение в экстренном порядке повлекло развитие разрыва матки и гибель плода. В связи со смертью ребенка, сопровождающейся унижением, болью и риском для ее собственной жизни, утратой детородных органов и невозможностью иметь детей в будущем М.С.А. перенесла и продолжает переносить тяжелейшие нравственные и физические страдания. М.С.П. также испытал и испытывает нравственные страдания, связанные с гибелью долгожданного ребенка, а также вызванные невозможностью рождения в будущем супругой ребенка. Учитывая изложенное, М.С.А. просит взыскать с ответчика в ее пользу компенсацию морального вреда в сумме 3000000 руб., а М.С.П. - компенсацию морального вреда в сумме 1000000руб. Суд удовлетворил иск частично: учитывая вышеизложенное, суд приходит к выводу о том, что оказанная М.С.А. в роддоме № и медицинская помощь не соответствовала критериям

безопасности и эффективности, неправильно выбранный врачами роддома, ненадлежащее наблюдение медицинским персоналом за состоянием роженицы и плода, несвоевременно оказанная М.С.А. медицинская помощь привели к тому, что цель, ради которой оказывалась медицинская помощь достигнута не была, а был получен противоположный результат - смерть ребенка истцов и лишение М.С.А. детородных органов.

Принимая во внимание изложенное, ответственность за причиненный истцам моральный вред, выразившийся в физических страданиях М.С.А, вызванных болью, потерей детородных органов, и нравственных страданиях истцов, связанных с потерей долгожданного ребенка и невозможностью иметь общих детей в будущем, в силу ст. 151, 1064, 1068 ГК РФ, ст. 66 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан подлежит возложению на Государственное учреждение здравоохранения города Москвы Родильный дом № 11 Управления Здравоохранения Северо-Восточного административного округа города Москвы.

При определении размера компенсации суд исходит из характера и степени страданий истцов, учитывает, что гибель ребенка вызывает наиболее острые болезненные переживания человека, учитывает обстоятельств причинения вреда, степень вины ответчика в причинении вреда.

Учитывая приведенные выше обстоятельства, суд определяет размер компенсации морального вреда, подлежащей взысканию в пользу М.С.А в сумме 500000 руб., в пользу Мироненко С.П - в сумме 250 000 руб.

В соответствии со ст. 94, 98 ГПК РФ ответчика в пользу М.С.А. подлежат взысканию расходы, понесенные последней в связи с проведением судебной медицинской экспертизы, а в доход федерального бюджета - госпошлина, от оплаты которой истцы были освобождены при подаче иска. Руководствуясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ [36].

Для более детального изучения проблемы рассмотрим еще одно дело № 2-1092/2017 Романов В.И. обратился в суд с иском к Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Тверской области «Городская

клиническая больница № 7» о компенсации морального вреда в размере 1500000 рублей. В обоснование требований указано, что ДД.ММ.ГГГГ в отношении Клещенко В.Г. был признан виновным в совершении преступления, предусмотренного ч. <данные изъяты> УК РФ. Приговор не обжалован и вступил в законную силу ДД.ММ.ГГГГ. По делу потерпевшим Романовым В.И. был заявлен иск к Клещенко В.Г. и ГБУЗ «ГКБ №7». В части требований к ГБУЗ «ГКБ №7» судом признано право на удовлетворения данного иска и вопрос о размере возмещения в данной части передано для рассмотрения в порядке гражданского судопроизводства.

Суд исковые требования Романова В.И. удовлетворил частично. Взыскал с Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Тверской области ««Городская клиническая больница № 7»» в пользу Романова В.И. компенсацию морального вреда в размере 100000 рублей. При недостаточности имущества Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Тверской области ««Городская клиническая больница № 7»», на которое может быть обращено взыскание, возложить субсидиарную ответственность по обязательствам данного учреждения перед Романовым В.И. на Министерство имущественных и земельных отношений Тверской области.

В остальной части требования Романова В.И. оставить без удовлетворения.

Еще одним наглядным примером обращение потребителя за защитой своих нарушенных прав является случай в Челябинской области Дело №2-144/2017. Лопатин К.Н. обратился в суд с исковым заявлением с учётом уточнений к Государственному бюджетному учреждению здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница», Министерству здравоохранения Челябинской области о возмещении вреда, причинённого действиями медицинских работников, - взыскании утраченного заработка за период с 01 августа 2013 года по 31 августа 2016 года в размере 1229270 рублей 88 копеек, взыскании с 01 сентября 2016 года ежемесячных платежей

в размере 37453 рублей 13 копеек, о взыскании компенсации морального вреда в размере 5000000 рублей за некачественно оказанные медицинские услуги, и компенсации морального вреда в размере 5000000 рублей за наступление в результате некачественно оказанных медицинских услуг инвалидности. В обоснование заявленных требований истец указал, что 08 августа 2011 года Лопатину К.Н. был диагностирован ... главным нейрохирургом области, заведующим нейрохирургическим отделением Государственного медицинского лечебно-профилактического учреждения здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница» ФИОЗ, после чего был госпитализирован в данную больницу, где ему были проведены 11 августа 2011 года и 17 августа 2011 года операции. Считает, что ему была оказана некачественная медицинская помощь, в связи с чем у него наступило ухудшение здоровья и установление впоследствии инвалидности. Просит учитывать выводы судебных экспертов в части наличия в действиях Государственного медицинского лечебно-профилактического учреждения здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница» некачественного оказания медицинских услуг. В связи с изложенным им понесены нравственные страдания, причинён моральный вред, который подлежит взысканию с ответчиков, также просит взыскать утраченный заработок и возложить на ответчиков обязанность по выплате ежемесячных пособий (л.д.2-8 том №1, л.д.162-169 том №3).

Исковые требования Лопатина К. Н. к Государственному бюджетному учреждению здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница» о возмещении вреда, причинённого действиями медицинских работников, компенсации утраченного заработка, компенсации морального вреда удовлетворить частично.

Взыскать с Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница» в пользу Лопатина К. Н. компенсацию морального вреда в размере 300000 рублей. В удовлетворении исковых требований в остальной части к

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница» отказать.

Таким образом, под медицинской услугой следует понимать профессиональную деятельность исполнителя лица обладающего специальной правоспособность, осуществляемую таким лицом (его работником) во взаимодействии с потребителем данной услуги и направленную на удовлетворение личных нематериальных потребностей последнего в диагностическом или лечебно-профилактическом содействии на возмездной основе. При оказании медицинских услуг на основании гражданско-правового договора необходимо исходить из того, что: медицинское учреждение, оказывающее медицинские услуги обязано в доступной форме доводить информацию о таких услугах до потребителей. При этом доступность исключает необходимость обладания потребителей специальными познаниями, навыками, средствами.

3.2. Проблемы защиты прав потребителей при предоставлении туристических услуг

В последние годы эта отрасль экономики набирает все большие обороты. Так по данным Ростуризма число выездных туристических поездок граждан России в зарубежные страны за 2017 год составило 39629 поездок, что на 25,17% больше чем в 2016 году(31659 поездок). В связи с этим нарушения прав потребителей туристского продукта являются достаточно распространенным явлением. Отношения в области оказания туристских услуг регулируются специальным Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», также Правительством РФ принято Постановление «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» от 18.07.2007 № 452. Безусловно, на данный вид отношений распространяются нормы Гражданского кодекса РФ и Закона о защите прав потребителей. Одной из причин, которая порождает

почву для нарушений прав потребителей туристского продукта, является неопределенность характера и природы договора о реализации туристского продукта. Неясно относится ли он к договорам присоединения, условия которого потребители не вправе изменять или наоборот такое право у них имеется. Это приводит к тому, что права потребителей довольно часто ущемляются на стадии заключения договора [5, с. 76].

По договору об оказании туристских услуг, турист выступает также и в роле потребителя, на него распространяется Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 и соответственно Федеральный Закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Однако, исследовав два нормативных правовых акта выявлены явные противоречия. В ст.10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности РФ» указано, что в течении 20 дней со дня окончания действия договора турист может предъявить туроператору или туристскому агенту в письменной форме претензию по качеству обслуживания. На самом деле этот срок весьма короткий и противоречит положениям Закона о защите прав потребителей, где указано, что потребитель может предъявить требования, связанные с недостатками предоставленной услуги, если обнаруженный в течении гарантийного срока либо разумного срока в пределах 2-ух лет со дня оказанной услуги согласно части 3 статьи 29. Тем самым мы наблюдаем противоречие в двух нормативных правовых актах, которые регулируют данную сферу. В таком случае, чтобы избежать коллизии права, законодателю необходимо установить двухлетний срок, в течении которого турист может предъявить претензию к качеству туристского продукта тем самым избежать противоречий в нормах права [16, с. 176].

В ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» не указана норма, которая предусматривает последствия в случае просрочки предъявления претензии туриста к туроператору по поводу качества предоставленного туристского продукта, что так же является противоречием с Законом о защите прав потребителей. Включение в договор об оказании туристских

услуг процентного соотношения суммы оплаты турпродукта от срока прекращения договора являться противозаконным и нарушает права потребителя. На данную проблему все же стоит обратить законодателя и Ростуризму. 08 февраля 2016 г. в Промышленном районном суде г. Курска слушалось дело №2- 17/13-2016г.[40] о расторжении договора поручения по бронированию и приобретению туристского продукта, взыскании оплаченной суммы, неустойки, компенсации морального вреда, судебных издержек. Истцы обратились к турагенту ООО «Голубая птица» по вопросу отдыха в Турции, предварительно обозначив пожелания и бюджет по планируемому отдыху. По электронной почте из турагентства был получен перечень отелей, из которых потенциальным туристам ни один не понравился. Увеличив бюджет на приобретение путевки, им переслали новый перечень предложений отелей с увеличенным лимитом. Истцы сделали выбор в пользу отеля «Ozkaymak Alaaddin 4*» и заключили договор с ООО «Голубая птица». Согласно заявлению путешественников, турагентство должно было предоставить всю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающих возможность правильного выбора туристского продукта, но этого не было сделано. Ответчик, выбрав всего лишь один пункт из их пожеланий по отдыху, а именно приближенность к морю, об известных, на тот момент, несоответствиях по качеству туристских услуг в предложенном отеле ни единого слова не упомянул. На возникшие вопросы, после прочитанных истцами отрицательных отзывов с различных сайтов о данном отеле, ответчик заверил туристов об их неправдивости, но в первый же день пребывания в отеле они убедились в их правдивости. На момент приобретения ими туристского продукта ответчик уже ввел их в заблуждение, не предоставив всей достоверной информации по условиям предстоящего путешествия. По возвращению с отдыха, истцы обратилась в ООО «Голубая птица» с претензией: о перерасчете за условия проживания в размере 20% от общей стоимости и ещё 10% компенсации морального вреда от полной суммы, предложив решить спор в досудебном порядке.

Туроператор предложил компенсацию, от которой истцы отказались. Сумма их не устроила, они повторно обратились к туроператору по поводу увеличения компенсации. На это туроператор не ответил, в связи с чем истцы были вынуждены обратиться в суд. Так же имел место следующий прецедент, в день заселения в отель, по техническим причинам с согласия истцов им был предоставлен отелем на одни сутки семейный номер для размещения 4-х человек вместо заказанных и оплаченных 2-х двухместных стандартных номеров, на следующий день истцы были размещены согласно условиям бронирования. В качестве компенсации за такое отступление от условий бронирования туроператором «Дантай» истцам была предложена компенсация в размере 10% от стоимости оплаченных ими услуг отеля, получить которую истцы отказались. Изучив материалы дела, суд пришел к следующим выводам. Доводы истцов о нарушении ответчиком пункта 1 статьи 2 договора поручения, а именно, о предоставлении турагентом туристу необходимой и достоверной информации об услугах, обеспечивающих возможность правильного выбора туристского продукта, по мнению суда не могут быть приняты во внимание, как и не могут служить основанием для возложения обязанности на ответчика ООО «Голубая птица» расторгнуть договор-поручение по бронированию и приобретению туристского продукта, по заявленному иску [30]. Доказательств в обоснование заявленного иска и приведенных истцами доводов о предоставлении ответчиками истцам услуг ненадлежащего качества, а именно: питание в отеле; перенос времени обратного вылета; предоставление номеров в отеле с неработающими кондиционерами и отсутствия уборки в номере; истцами в силу суда не представлено, таковых обстоятельств не установлено. Туроператор ООО «Дантай» ненадлежащим образом исполнил часть взятых на себя обязательств, заселил на сутки туристов в номер, не соответствующий требованиям договора. За это суд принял решение взыскать с туроператора в пользу истцов в счет уменьшения покупной цены оказанной услуги, денежную сумму в размере 10% стоимости тура и

компенсацию морального вреда. При этом ненадлежащее исполнение в части данного обязательства, по мнению суда, не является существенным нарушением обязательств и не влечет расторжение договора поручения. Суд считает, что не имеется правовых оснований для расторжения договора поручения по бронированию и приобретению туристского продукта и отсутствуют основания для удовлетворения требований истцов о взыскании оплаченной стоимости турпродукта, а как следствие – и для взыскания штрафа и неустойки.

Обоснованное внимание к туроператору как основному субъекту рассматриваемых отношений, которые должны отвечать, в частности, за качество реализуемого продукта, сочетается зачастую с попустительским отношением к многочисленным туристическим агентствам и их правовому положению. Ответственность этих участников исследуемых отношений снижена до минимума и сводится к обязанности отвечать перед клиентами за не предоставление либо неполное предоставление информации об услугах, что зачастую сложно доказуемо [33, с. 79]. Следует отметить, что несмотря на развернутую систему правового регулирования защиты прав потребителей-туристов, развитие этого рода правоотношений, равно как и практика реализации соответствующих норм, показывают необходимость постоянного совершенствования этого сегмента действующего российского законодательства [14, с. 85]. Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что существуют определенные сложности, связанные с ведением турагентской деятельности, вытекающие из специфики правового статуса самого турагента. Так, значительно ухудшают его положение несовершенство механизма субсидиарной и солидарной ответственности туроператоров и турагентов за неисполнение или ненадлежащее исполнение ими своих обязательств. Таким образом, можно сделать вывод, что современное законодательство о защите прав потребителей при оказании туристских услуг имеет много пробелов и несовершенств, которые используются недобросовестными исполнителями как возможность

нарушения прав потребителей. Необходимо расширять перечень способов защиты прав туристов, либо в договоре по туристскому обслуживанию между туристом и туроператором должны быть выработаны такие условия договора, что туристу бы не пришлось, потом обращаться за дополнительной защитой в суд, даже если его права нарушены.

3.3. Проблемы законодательства в сфере оказания услуг и пути решения

Одним из важнейших принципов гражданского права выступает равенство сторон. Однако фактическое равенство труднодостижимо. Поэтому законодатель стремится поставить в более выгодное положение слабую сторону [49, с. 158]. Так происходит и в сфере потребительских отношений. Такие передачи, как «Среда обитания», «Контрольная закупка» и другие, приучили нас к мысли, что «покупатель всегда прав», а нехорошие производители, продавцы и прочие только и ждут, чтобы нас обмануть. В настоящее время актуальной проблемой в сфере нарушенных потребительских прав является – «потребительский экстремизм» [14, с. 187]. Данное понятие пришло к нам с Запада и заключается в том, что потребитель злоупотребляет своими правами для получения выгоды за счет продавца. У всех на слуху классический пример, как некая гражданка выиграла более 5 млн \$, подав в суд на «Макдональдс» за то, что обожглась горячим кофе, или 20 млн \$, найдя таракана в бигмаке. В любом случае, право – не фетиш, а вполне разумное явление, соответствующее уровню развития общества и его менталитету [54, с. 147]. Замечательно, когда подобные иски стимулируют в совершенствовании обслуживания, хуже, когда ими злоупотребляют. Этому значительно способствует Федеральный закон «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее по тексту – ФЗ № 2300-1), а усилило его Постановление Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав.

Изучив зарубежную[56] и отечественную судебную практику, можно прийти к выводу, что действительно, потребители стали сегодня зарабатывать на продавцах, фирмах, осуществляющих работы и предоставляющих услуги, что называется, на профессиональной, постоянной основе [36].

Как защититься от этого явления? Мы рекомендуем продавцам:

- реализовывать (осуществлять) только качественный товар, работы, услуги;
- заключать с покупателями договоры, в которых подробно прописаны взаимные права и обязанности;
- стремиться к досудебному урегулированию конфликтов.

Потребителям рекомендовано всегда защищать свои нарушенные права, но не забывать о том, что уже более чем по 20 делам в судах г. Тольятти потребителям отказано в защите в силу статьи 10 ГК РФ, признав в действиях потребителя злоупотребление правом. Другим аспектом проблемы выступают существенные репутационные потери организации в ходе «восстановления» прав потребителя при отсутствии вины самой фирмы. И было бы неплохо, если бы Верховный Суд выпустил еще один обзор практики, посвященный именно вопросу потребительского экстремизма, ведь и сильная сторона порой тоже нуждается в защите.

Что касается добросовестных потребителей, чьи права нарушены при оказании медицинских и предоставлении туристических необходимо обратить внимание, это на формулировку нормы статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации: односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг [17, с. 145]. Если буквально толковать нормы именно этой статьи, то получается, то в ней закреплён отказ от принципа реального исполнения обязательства по оказанию медицинской услуги. Касаясь потребителя или пациента, то его право на отказ от договора в одностороннем порядке, не вызывает никаких вопросов так как ему предоставляется право отказаться от медицинской помощи, вмешательства и

прочего рода медицинских услуг. Это вполне поддается логике и обоснованно, это есть реализация конституционного права гражданина на жизнь, здоровье, личную неприкосновенность и свободное распоряжение этими благами. Что касается предоставления исполнителю подобного права на отказ от исполнения условий договора оказания медицинских услуг в одностороннем порядке, то стоит полагать, это необоснованно и ошибочно, поскольку речь идёт о жизни и здоровье человека, об оказании ему медицинской помощи. В определённых случаях, крайне необходимой и жизненно важной, и предоставленное право одностороннего отказа исполнителя от оказания медицинской услуги может не просто нарушить интересы пациента, а причинить вред его здоровью или даже лишить его жизни. Особенно в тех ситуациях, когда оказание медицинской помощи не терпит промедления. Нужно внести поправки в эту статью, что исполнитель не может отказаться в одностороннем порядке исполнять обязательство по договору, если это будет касаться жизни и здоровья человека.

Ещё одна проблема вытекает из нормы этой же статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, точнее, из смысла пункта второго данной статьи. Согласно этой норме – исполнитель имеет право отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг только при условии полного возмещения убытков заказчику. Однако не указано время, либо его пределы, в течении которого исполнитель может реализовать предоставленное ему право. Если следовать логике, что реализовать это право исполнитель договора оказания медицинской услуги может только до начала определённого договором срока исполнения этой услуги. Если отказ будет заявлен исполнителем после наступления срока исполнения договора, или же, после начала исполнения медицинской услуги, этот отказ должен быть рассмотрен, как незаконное поведение исполнителя (должника), и соответственно, сопровождаться привлечением его к ответственности, согласно нормам Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей». Стоит внести поправки и указать время,

пределы, в течении которого исполнитель договора оказания медицинских или других услуг вправе отказаться от исполнения его условий.

В п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей требования к информации об оказываемой услуге сформулированы в самом общем виде. Исполнитель обязан проинформировать заказчика о потребительских свойствах услуги, цене, гарантийном сроке, если он установлен, правилах и условиях эффективного и безопасного использования, а также об использовании фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. Более детальные требования к отдельным видам услуг содержатся в законах и иных правовых актах, посвященных правовому регулированию данных видов услуг. Если данный пункт не соблюден услугодателем, то у потребителя возникает право обратиться в суд для защиты своих интересов. Рассмотрим на примере. Так, мировой судья г. Красноярска рассмотрел спор между гражданином Д., страдающим глухотой, и индивидуальным предпринимателем П., которая обязалась в течение 10 дней восстановить слух Д. до нормального уровня с помощью оригинальной методики. Лечение оказалось безрезультатным. Согласно выписке из амбулаторной карты динамика улучшения слуха у Д. после проведенного лечения отсутствовала. Д. заявил требование о расторжении договора о платном лечении, взыскании с ответчицы стоимости услуг по лечению и компенсации морального вреда. В судебном разбирательстве установлено, что по договору о платном лечении предприниматель П. приняла на себя обязательство добиться определенного эффекта (в договоре содержалось условие об "ожидаемых результатах лечения - восстановления слуха до нормального"). При этом Д. предупредил исполнителя, что восстановление слуха ему необходимо для продолжения работы на железной дороге. Кроме того, предприниматель П. не ознакомила истца с медицинскими документами, описывающими методику проводимого лечения. Суд счел, что ответчик в нарушение требований ст. 732 ГК РФ Предоставление заказчику информации о предлагаемой работе и ст. 12

Закона о защите прав потребителя не предоставил полной и достоверной информации об оказываемой услуге, вследствие этого был заключен договор на оказание услуги, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик. Решением мирового судьи требования Д. удовлетворены частично: договор расторгнут, взыскана стоимость услуг и компенсация морального вреда (в размере меньшем, чем просил истец). Следует обратить внимание, на право потребителя на отказ от исполнения договора возникшее вследствие непредставления полной и достоверной информации об оказываемых услугах от права потребителя на досрочное расторжение договора. В первом случае потребителю возмещаются убытки в полном объеме, а во втором случае потребитель обязан возместить исполнителю понесенные им расходы.

Пункт 32 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006, вред, причинённый жизни или здоровью пациента (заказчика) в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем согласно законодательству Российской Федерации [34]. В статью обязательно нужно внести поправки. Что такое некачественная услуга? Так как в законе это не прописано, то можно видеть из выше приведенной практики судебной неоднозначной и вынесенным решениям, что касается возмещению убытков, которые были причинены оказанными медицинскими услугами ненадлежащего качества.

ГК РФ Статья 196. Общий срок исковой давности составляет всего 3 года, если для гражданских дел данный срок является вполне разумным. Тогда как при оказании медицинской услуги ненадлежащего качества он очень мал. Нужно учесть особенность оказания именно медицинских услуг. Данный срок очень мал, учитывая особенности оказания именно платных услуг медицинских, соблюдения данного требования по сроках очень затруднительно.

Потребители по договору очень часто пропускают данный срок, тем самым это ведет за собой отказ в принятии иска к производству. Иной раз последствия некачественной медицинской услуги проявиться могут через несколько лет, после проведенного вмешательства. Это связано, что у определенного рода медицинских услуг например, пациент, в силу физиологических особенностей своего организма, может почувствовать положительную динамику сразу после медицинского вмешательства, однако, со временем (по прошествии трёх лет).

Некачественно оказанная медицинская услуга может усугублять состояние его здоровья. Некоторые медицинские услуги обладают особой специфичностью, связанной, допустим, с долгим адаптационным сроком, в случае, если речь идёт о медицинских вмешательствах, связанных с пересадкой донорских органов или тканей, или, наоборот, в случае эктомии - удаления из организма человека органов или тканей, для полного выздоровления организма человека необходимо долгое время. Которое значительно превышает трёхгодичный срок. Что касается случаев так называемые – врачебные ошибки, которые связаны с забыванием в организме пациента в процессе проведения операции разного рода предметов (салфеток, перчаток и пр.), которые обнаруживаются позже, в том числе и по прошествии трёх лет. Мы предлагаем внести поправки в эту статью и увеличить сроки исковой давности в сфере оказания медицинских услуг, 5 лет минимум сделать, для сложных операций 10 лет.

Статья 780 Гражданского кодекса Российской Федерации, вызывает большой вопрос и как применять данный закон в сфере оказания услуг. Согласно данной норме, исполнитель обязан оказывать услуги лично. Стоит учесть, что в договоре об оказании медицинской услуги в роли исполнителя выступает медицинская организация.

Однако стоит отметить, что непосредственно исполнителем услуги является определенный медицинский специалист, врач или другой

медицинский работник, который даже не является стороной в данном договоре.

Стоит внести поправки в данный закон, с возможностью указания специалиста, который будет непосредственно производить те или иные действия с пациентом. Это связано, что зачастую мы идем в ту или иную организацию к определенному специалисту, который зарекомендовал себя. Внесение данного пункта защитит права потребителей, которые выбрали себе специалиста и хотят лечиться только у него.

Статья 47 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» посвящена вопросам донорства органов и тканей человека. Их трансплантации, в части 6 указанной статьи содержится упущение законодателя, на субъективный взгляд авторов, связанное с возможностью дачи согласия (несогласия) на изъятие органов и тканей для трансплантации после смерти в устной форме в присутствии свидетелей. Считаем, значимые с юридической точки зрения действия, как изъятие органов или тканей человека, а также их пересадка, не должны подтверждаться устно, такого рода решения (которые, к слову, иногда принимаются в довольно критических ситуациях) должны подтверждаться письменно, хотя бы в простой форме.

Проблема особенности оказания в отечественной и зарубежной литературе исследовались довольно часто. Практика свидетельствует о противоречиях, которые возникают в процессе заключения договора. Можно условно выделить несколько стадий, который возникают при заключении договора на услуг.

Рассмотрим особенность оказания возмездной услуги на примере оказании туристической услуги:

- первым этапом является формирование комплексной туристической услуги, в которой берет участие только туроператор. Во время формирования комплексной туристической услуги туроператор заключает договор с третьими лицами, которые непосредственно будут оказывать услуги туризма.

- вторым этапом является – комплекс мер, направленных на создание и подготовку к реализации туристических услуг (организация рекламно-ознакомительных путешествий, участие в специализированных выставках, ярмарках, издание каталогов, буклетов).

- третий этап направлен на заключение договора на оказание туристических услуг в формально-юридическом понимании.

Если исполнитель услуги ненадлежащим образом исполнил свои обязательства по договору, если при обнаружении недостатков у потребителя возникает право, согласно п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьих лиц. У потребителя также возникает право расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный им срок исполнитель не устранит недостатки. Он может отказаться от договора и в случае, если обнаружит существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от договора. Кроме того, потребитель имеет право и на полное возмещение убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Согласно п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей может по своему выбору: назначить новый срок, поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать уменьшения цены за оказание услуг, отказаться от исполнения договора оказания услуг. При этом потребитель вправе требовать и возмещения убытков, причиненных нарушением сроков. Приведем пример: супругами З., которые обратились в суд с иском к ЗАО "Интурист-Благовещенск" о возмещении материального ущерба и компенсации морального вреда в связи с оказанием ненадлежащей услуги по организации поездки за границу по маршруту Москва - Барселона - Коста-Даурада - Барселона - Москва с 16 сентября по 7 октября 2000 г. В обоснование своих требований истцы указали на то, что

согласно договору они должны были находиться в Испании, с 16 по 23 сентября 2000 г., а следующие 2 недели тура - путешествовать по Европе самостоятельно. Турони оплатили полностью 12 сентября 2000 г. В день вылета из г. Москвы, назначенный фирмой Иналекс, оформлявшей документы на поездку и состоявшей в договорных отношениях с фирмой ЗАО Интурист- Благовещенск по продаже туристических путевок, им по вине сотрудника фирмы Иналекс" были переданы авиабилеты на обратный путь, в которых дата вылета была указана 23 сентября 2000 г., а не 7 октября, как было предусмотрено договором. Изменить дату вылета из Испании фирма отказалась, хотя перед вылетом из г. Благовещенска в г. Москву ответчик заверил их об удовлетворении их заявки в полном объеме.

Из-за ненадлежащего исполнения ответчиком услуги по туристскому обслуживанию истцы не смогли надлежащим образом организовать свой отдых за границей, не смогли встретиться с родственниками, проживающими в Германии, понесли убытки и им были причинены нравственные страдания, в связи с чем они просили взыскать с ответчика материальный ущерб и компенсацию морального вреда. Благовещенский городской суд требования удовлетворил.

Отдельного внимания заслуживает исследование вопроса электронной формы заключения договора, поскольку остается вопрос, что законодатель понимает под понятие «электронная форма заключения договора». А.В. Нижний в своем исследовании отстаивает позицию, согласно которой электронный способ заключения договора является не еще одной формой заключения договора, «а способом волеизъявления, с помощью которого договор может быть заключен в письменной форме».

Таким образом, договор на оказание туристических услуг заключается в простой письменной форме, инициатором заключения которого (оферентом) может выступать как турагент, так и турист. Стоит признать нецелесообразность заключения предварительных договоров на предоставление туристических услуг.

Обобщив всё вышесказанное, можно сделать вывод о том, что критерии качества оказания услуги в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» не указаны. Это приводит к тому, что в суде очень сложно отличить некачественную услугу от не предоставления или предоставления не в полном объёме обязательной информации туристу о потребительских свойствах туристского продукта.

Необходимо расширять перечень способов защиты прав туристов, либо в договоре по туристскому обслуживанию между туристом и туроператором должны быть выработаны такие условия договора, что туристу бы не пришлось, потом обращаться за дополнительной защитой в суд, даже если его права нарушены.

В современной науке отмечается, что, несмотря на наличие некоторых правовых коллизий и пробелов области туристского законодательства РФ, в целом, существующая система правового регулирования этой сферы общественной деятельности достаточно полно охватывают процесс развития соответствующей группы общественных отношений. Сказанное справедливо и для защиты туристов от потенциальных или имеющихся нарушений их законных прав и интересов. Однако туристический отдых, особенно за рубежом, всегда таит в себе достаточно существенное количество потенциальных опасностей для потребителя.

Поэтому, с целью предупреждения такого рода сложных ситуаций российский законодатель предусмотрел систему мер, направленных на безопасность туризма. Одним из распространенных договоров, заключаемых с потребителями услуг, является договор оказания услуг по туристическому обслуживанию.

В рамках данной работы были рассмотрены некоторые проблемы правового регулирования защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг и при предоставлении туристических услуг. Которые требуют своего немедленного устранения, поскольку речь идёт, пожалуй, о самых главных благах человека – его жизни и здоровье.

Заключение

В результате проведенного исследования мы пришли к следующим выводам.

1. Проблема злоупотребления недобросовестными продавцами, изготовителями, исполнителями злоупотребления доверием граждан при предоставлении услуг является актуальной. Для урегулирования данной проблемы необходимо не только разработка новых административных ресурсов воздействия на недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей, а также ужесточение ответственности за нарушение прав потребителей, но и развитие правовой культуры населения в области потребительских правоотношений, ведь зачастую не грамотность населения в данной сфере и не способность граждан самостоятельно разобраться с проблемными вопросами и приводит к нарушению прав граждан как потребителей. В связи с чем, необходимо углубить и расширить работу просветительскую работу среди граждан направленную на разъяснение основ законодательства в области защиты прав потребителей, а также международная научно-практическая конференция в области осуществления государственного надзора в данной сфере.

2. Правоотношения между потребителем и исполнителем строятся соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1. В законе отражены два важных элемента, относящиеся к исполнителю при оказании услуг потребителю:

- нарушение срока на оказание услуг;
- оказание некачественных услуг.

Таким образом, отношения в сфере потребления товаров и услуг должны контролироваться государством. В Российской Федерации в настоящее время ведутся активные мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, а также происходит формирование цивилизованной системы взаимоотношений производителей, продавцов и потребителей. В

случае, если отношения регулируются посредством частноправовых инструментов, то вопрос, касающийся защиты прав потребителей, приобретает особо важное значение. В пример можно привести Закон о защите прав потребителей, который закрепляет интересы государственных институтов и частных лиц. Закон о защите прав потребителей является элементом гражданского законодательства, которое, прежде всего, связано с четким регулированием отношений между предпринимателями и физическими лицами, использующими соответствующие продукцию, работы и услуги в личных целях. Правовое регулирование таких правоотношений является залогом устойчивого гражданского оборота и участвует в реализации жизненно необходимых прав граждан-потребителей.

3. Установлено, что для защиты прав потребителей действующее законодательство предусматривает как судебные, так и внесудебные формы защиты и их соотношение. Стоит отметить, что действительно в современной России защита прав граждан являющихся участниками потребительских правоотношений строится не только на профессиональной защите прав потребителей, уполномоченными органами государственной власти, но и на общественной защите, поскольку общественные объединения в рассматриваемой сфере правоотношений становятся все более заметнее и чаще привлекают внимание к важным проломным вопросам в области защиты прав потребителей. Также выделяются такие формы защиты, как самозащита прав потребителя, государственная и муниципальная защита.

4. Услуги оказываются в соответствии с заключенным в письменном виде договором или же на основании публичной оферты- в этом случае услуги оказываются без письменного договора, а путем размещения перечня услуг в публичных источниках к которому имеет доступ потребитель. Потребительский договор, несет возмездный характер в гражданско-правовом обороте. Данный договор обязательно должен носить публичный характер. Важное условие в этом договоре будет являться его цена, немаловажным будет и качество услуги предоставляемой потребителю.

5. Закон о защите прав потребителей очень нуждается в конкретике, для этого нужно подкорректировать понятие, кем является потребитель. Потребитель - это человек, который хочет заказать или же приобрести определенную услугу, которая ему необходима, или же уже заказал ее. Он заключает договор для личных или же своих бытовых нужд с предпринимателем, который будет ее выполнять. Именно в таком смысле данное понятие должно быть использовано в законодательстве, в связи, с чем следует отказаться от объединения в его рамках, исходя сугубо экономического подхода, одновременно граждан и юридических лиц, потребляющих работы или услуги.

6. Понятие существенный недостаток услуги - следует считать, что если нарушены требования по ее качеству, а так же безопасности, которые возникают во время ее использования по прямому назначению, согласно тех инструкций, которые представил исполнитель.

7. Необходимо изменить нормы ГК РФ, а именно в вопросах качества предоставляемых услуг исполнителем, так же установление четких гарантийных сроков, в том числе сроков службы. В нормах права очень размыты понятия, что же будет являться качеством оказанных услуг. Так нужно и дать понятие гарантийного срока, так и более четко нужно определить, что такое срок годности и срок службы, с целью придания им самостоятельного значения. Невозможно на практике установить сроки службы или же годности для такой категории, как услуги, поскольку они не имеют материальной выраженности и результата. Вред, исходя из этого подхода, может быть причинен только в ходе оказания услуги, даже если непосредственное его обнаружение потребителем произошло позднее.

8. Необходимо усовершенствовать законодательство в области оказания платных медицинских услуг. Создать четкую законодательную базу, которая позволит потребителю защитить свои права. А именно создать независимую экспертную службу во всех субъектах, которая не будет никому

подчиняться. Ни одна из организаций, в том числе сами врачи не могли бы оказывать на нее давление в принятии того или иного заключения.

9. Создать лигу пациентов, которая будет финансироваться государством. Это позволит потребителю отстаивать свои позиции в суде, тем самым это приведет к повышению качества оказываемых услуг в медицине.

10. Распространенным случаем в судебной практике становится злоупотребление своими правами для получения выгоды за счет продавца. Законодатель стремится поставить в более выгодное положение слабую сторону и в связи с этим в настоящее время актуальной проблемой в сфере нарушенных потребительских прав является— «потребительский экстремизм». В связи с этим, законодателю необходимо выделить проблему злоупотребления правом потребителя.

11. Защита прав потребителя - комплекс мер, включающих в себя фиксирование определенных прав потребителей, виды и формы возможных нарушений этих прав и механизмы их защиты, а также ответственность за нарушения прав потребителей. Защита прав потребителей направлена на регулирования общественных отношений, которые непосредственно возникают между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности и реализуемых государством. При этом, к потребителям относят физические лица, приобретающие товары или услуги для личных нужд, семейных, домашних или иных, но не связанных с предпринимательской деятельностью.

Список используемой литературы и используемых источников

- 1.Аргунов В.Н., // Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия Право. 2016. № 4
- 2.Аншаков М.Г., Баршина Р.Ю. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей». – М.: Юристъ. 2017.
- 3.Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия. М., 2012.
- 4.Астахов П.А., Володарский Ю.И. Как потребителю защитить свои права. – М.: Волтерс Клувер. 2017.
- 5.Барабанова С.В., Богданова А.В., Дашинская З.П. и др. Образование: закон и гражданин; под ред. Козырина А.Н.. М.: Редакция Российской газеты, 2015. Вып. 17.
- 6.Белов Т.Е., Жуков А.Г. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». М.: Проспект, 2017.
- 7.Гражданское право: в 2-х т. Том 1: Учебник/Под ред. Суханова Е.А. 2-е изд. М.:БЕК, 2000.
- 8.Горина И.Е. Защита прав потребителей, часто задаваемые вопросы, образцы документов. М.: Юрайт-М. 2017.
- 9.Горелов А. Применение нормы об ответственности за обман потребителей // Российская юстиция. М.: Юрид. лит. 2013. № 8
- 10.Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // Собрание законодательства РФ. 2002. N 46. Ст. 4532.
- 11.Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // Собрание законодательства РФ. 2019. № 32. Ст. 3301.
- 12.Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) // Собрание законодательства РФ. 2019. № 5. Ст. 410.
- 13.Гражданское право. Под ред. М.М. Агаркова и Д.М. Генкина. Т.1.

14.Гусятникова Д.Б. Покупатель не всегда прав! Типовые ситуации по защите прав всех участников процесса купли-продажи товаров и услуг. – М.: ИНФРА-М. 2018.

15.Гражданский кодекс Российской Федерации и законодательство о защите прав потребителей о договорах с участием потребителей / Отв. ред. Шерстобитов А.Е. М.: Статут. 2006.

16.Гражданское право: Учебник. Часть II / Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. М. 2017.

17.Еналеева И.Д. Защита прав потребителей, часто задаваемые вопросы, образцы документов. М.: Юриздат. 2018.

18.Законодательство о конкуренции и защите прав потребителей. Сборник нормативных актов и документов / под ред. П.В. Крашениникова. – М.: Проспект. 2008.

19.Защита прав потребителей / под. ред. Т.А. Стяжкиной. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Статут. 2003.

20.Золотухина Т.А. Постатейный комментарий к новой редакции Закона РФ «О защите прав потребителей». – М.: НОРМА. 2007.

21.Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014. N 31. Ст. 4398.

22.Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / Отв. ред. О.Н. Садиков. М.2016

23. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй / Под ред. проф. Т.Е. Абовой и А.Ю. Кабалкина. М. 2014

24.Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / Отв. ред. О.Н. Садиков. М. 2016

25.Кузнецова В.В. Труд руководителя организации / Правовое регулирование / отв. ред. Ю.П. Орловский М.: КОНТРАКТ. 2016.

26.Кудрина Т.Н. , Пахомова И.А. Права потребителя. Ответы на все вопросы. – М.: Крона-Лекс. 2008.

27.Матвеев Г.К. «Вина в советском гражданском праве. Киев. 2005.

28.Иоффе О.С. Избранные труды по гражданскому праву: Из истории цивилистической мысли. Гражданское правоотношение. Критика теории «хозяйственного права». М.: «Статут». 2003.

29.Обзор практики рассмотрения судами в 2016 - 2018 годах дел о нарушении прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 10.12.2018) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2016. N 5.

30.Обзор Президиума Верховного Суда России от 30 мая 2018 г. «Обзор практики рассмотрения в 2017 г. областными и равными им судами дел об нарушении прав потребителей при оказании медицинских услуг» // Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71858888/#ixzz5WR4QqTNB> (дата обращения: 15 декабря 2019 г.)

31.Определение ВС РФ от 21.02.2017 по делу № А03-23386/2017// СПС КонсультантПлюс.

32.Пиляева В.В. Федеральный закон «О защите прав потребителей» в схемах и определениях: учебное пособие. – М.: СПАРК. 2008.

33. Пиляева В.В. Защита прав потребителей словарь-справочник с законодательными актами и образцами документов. – М. 2010.

34.Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг//Собрание законодательства РФ, 08.10.2012, N 41, ст. 5628

35.Правила оказания платных ветеринарных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 6 августа 1998 г. N 898)// Собрание законодательства РФ. 1999. N 31. Ст. 4398.

36.Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г. № 1239//СЗ РФ. 1997. № 40. Ст. 4602.

37. Правила оказания услуг проводного вещания (радиофикации), утвержденные постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г. № 1238.

38.Свердлык Г.А., Страунинг Э.Л. Защита и самозащита гражданских прав: учебное пособие. - М.: Юнити-Дана, 2014.

39.Семенихин В.В. Договор розничной купли-продажи [Текст] // Юрист. - 2017. № 8.

40.Судебная практика по спорам о защите прав потребителей: сборник нормативных актов / сост. В.М. Малиновская. М.: Проспект. 2018.

41.Справочник потребителя. // Распонин А.Н., Смолянинов В.П., "Издательство ЮКЭА". Новосибирск. 2016.

42.Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации (правовое регулирование, комментарии, консультации, образцы документов): науч.-практич. пособие. – М.: Волтерс Клувер. 2017.

43.Тишуков Ю.В. Ответственность продавца. Ростов н/Д.: Феникс. 2018.

44.Услуги: проблемы правового регулирования и судебной практики / Под ред. М.В. Кратенко. М. 2017.

45.Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 27.12.2019) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2003. N 40. Ст. 3822.

46.Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-ФЗ (ред. от 23.11 2009)"О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 01.01.2010) // Собрание законодательства РФ. 2001. N 17. Ст. 1643.

47.Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 05.04.2010) О связи // СПС КонсультантПлюс

48.Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"//Собрание законодательства РФ", 28.11.2011. N 48. ст. 6724.

49.Шаблова Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: Автореф. дис. ... докт. юрид. наук. Екатеринбург, 2016.

50.Шерстобитов А.Е. // Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей // Хозяйство и право. 2013.

51.ШестаковаЕ.Д. Покупательвсегдаправ. – М.: Юрайт.2017.

52.Dutta A. Testamentary Execution // The Max Plank encyclopedia of private law. Vol. II. Oxford, 2012.

53.Webster J. A. Webster's Real Estate Law in North Carolina : Possessory Estates and Present Interests in Real Property / by J.- A. Webster. Charlottesville, Virginia: Michie Co.2017.

54. Greene, W.H.: Econometric Analysis, Sixth Edition, Prentice Hall, 2018

55. World Investment Report. The Triad in Foreign Direct Investment. United Nations. New York. 2011.

56. Doing Business in the USSR; Ernst & Whinney. 2015.