

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Предпринимательское и трудовое право»

(наименование кафедры)

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Гражданско-правовая

(направленность (профиль/специализация))

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему: «Споры о защите прав потребителей»

Студент

А.А. Авдонин

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

О.А. Воробьева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой канд. пед. наук, доцент, О.А. Воробьева

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

(личная подпись)

« _____ » _____ 20 _____ Г.

Тольятти 2019

АННОТАЦИЯ

Актуальность работы: законодательство в области защиты прав потребителей занимает особое положение в счет определённой специфики субъектного состава правоотношений, на регулирование которых оно направлено. Особенности субъектного состава объясняются наличием, в первую очередь, такого субъекта правоотношений, как потребитель.

Целью проводимого исследования является анализ законодательства РФ о защите прав потребителя, выявление наиболее спорных моментов в правоприменительной практике, поиск путей совершенствования отдельных норм.

Для достижения озвученной цели необходимо решить ряд задач, таких как: разобраться в понятии и функциях защиты прав потребителей; дать характеристику правовому статусу субъектов в сфере защиты прав потребителей; охарактеризовать средства охраны прав потребителей, предоставленные гражданским законодательством; определить особенности и проблемы досудебного и судебного регулирования защиты прав потребителей; уделить внимание особенностям возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей.

Объектом исследования станут общественные отношения, которые складываются в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования станут нормы права, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, судебная практика, которая сложилась в результате применения данного законодательства, монографии и научные работы ученых-правоведов по заданной тематике.

При написании работы были использованы: нормативно-правовые акты, учебная и специальная литература, материалы юридической практики.

Структура работы представляет собой введение, три главы, заключение и список используемой литературы.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	6
1.1 Понятие и функции защиты прав потребителей.....	6
1.2 Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей.....	24
1.3 Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей.....	39
ГЛАВА 2 ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	42
2.1 Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей.....	42
2.2 Проблемы искового производства в сфере защиты прав потребителей.....	47
2.3 Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей.....	49
ГЛАВА 3 СУДЕБНОЕ РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	54
3.1 Сущность судебного решения по делам о защите прав потребителей.....	54
3.2 Содержание судебного решения по делам о защите прав потребителей.....	58
3.3 Заочное решение и судебный приказ в делах о защите прав потребителей.....	63
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	69
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	71

ВВЕДЕНИЕ

Законодательство в области защиты прав потребителей занимает особое положение в счет определённой специфики субъектного состава правоотношений, на регулирование которых оно направлено. Особенности субъектного состава объясняются наличием, в первую очередь, такого субъекта правоотношений, как потребитель.

Правовой термин потребитель в РФ появился благодаря принятию в 1992 году Закона РФ «О защите прав потребителей», который определяет его как гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Необходимость принятия специального закона, подробно регламентирующего права и обязанности потребителя и продавца (в широком смысле), устанавливающего четкий механизм защиты этих прав, объясняется незащищенностью положения потребителя в торговом обороте.

Как правило, потребитель не осведомлен о своих правах, возникающих, например, с момента приобретения им какого-либо товара в силу своей юридической неграмотности, ведь он не является профессиональным участником гражданско-правовых отношений.

Поэтому данный закон направлен на обеспечение гарантий граждан (потребителей), а также повышение ответственности продавца. Закон предусматривает для потребителя необязательность претензионного порядка, альтернативную подсудность, отсутствие государственной пошлины при подаче иска, дополнительные штрафные санкции для продавца и т.д.

Все это в совокупности дает нам право говорить о том, что данная тема еще не утратила свою актуальность и требует к себе внимания. В научной литературе тема защиты прав потребителей подлежала разработке такими учеными, как А. А. Райлян, А.Ю. Кабалкин, В.И. Витрянским и другими.

Целью проводимого исследования является анализ законодательства РФ о защите прав потребителя, выявление наиболее спорных моментов в правоприменительной практике, поиск путей совершенствования отдельных норм. Для достижения озвученной цели необходимо решить ряд задач, таких как:

разобраться в понятии и функциях защиты прав потребителей;

дать характеристику правовому статусу субъектов в сфере защиты прав потребителей;

охарактеризовать средства охраны прав потребителей, предоставленные гражданским законодательством;

определить особенности и проблемы досудебного и судебного регулирования защиты прав потребителей;

уделить внимание особенностям возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей.

Объектом исследования станут общественные отношения, которые складываются в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования станут нормы права, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, судебная практика, которая сложилась в результате применения данного законодательства, монографии и научные работы ученых-правоведов по заданной тематике.

Структура работы представляет собой введение, три главы, заключение и список используемой литературы.

ГЛАВА 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1 Понятие и функции защиты прав потребителей

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

Потребитель в роли гражданина действует на рынке совсем не так, как потребитель в роли организации. Интересы предприятия (организации) как правило, всегда защищены профессионалами (товароведы, юристы, экономисты и т. д.). Потребитель же не имеет такой профессиональной поддержки, и он осуществляет защиту своих прав без помощи других¹.

Кроме того, организация, которая приобрела некачественный товар, может переложить свои потери на других потребителей. Например, увеличив стоимость своей продукции. А потребитель вынужден сам расплачиваться за неприятности, связанные с покупкой некачественного товара или услуги².

Потребителем является не только человек, который уже приобрел товар и использует его, но и тот, который только собирается это сделать. Это означает следующее. С момента появления у человека интереса к какой-то покупке, он уже вправе рассчитывать на получение полной и достоверной информации о ней.

Бывают ситуации, когда один человек покупает товар в подарок другому. В этом случае нужно иметь в виду, что потребителем считается не только гражданин, который приобретает товар (услугу), но и тот, кто непосредственно этим товаром (услугой) пользуется. Не исключен и такой вариант: фирма приобретает своим сотрудникам туристические путевки.

¹ Игнатович Н. М. Внесудебные способы защиты субъективных гражданских прав // JSRP. 2017. №6 (10). С. 12.

² Арабей Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза // Актуальные проблемы российского права. 2018. № 12. С. 1636.

В этом случае сотрудники фирмы тоже становятся потребителями, хотя сами и не платили за услугу. В своих комментариях юристы уточняют термином услуга или товар личного характера.

Потребитель, как правило, непрофессионал. Он далеко не всегда детально разбирается в товарах, которые хотел бы купить. А вот продавец (даже частное лицо) и уж тем более организация - специалист в области торговли. Интересы потребителей соблюдаются при наличии реально работающего законодательства, защищающего их права и интересы. Такое законодательство есть во многих странах мира. Правда, действует оно только в тех случаях, когда сами потребители знают свои права и готовы активно их защищать.

Потребитель взаимодействует с продавцом (изготовителем, исполнителем). Это организации или индивидуальные частные предприниматели, предлагающие товары и услуги. Приобретая товар или услугу, мы вступаем в отношения с организацией в целом, а не с конкретным человеком, стоящим за прилавком или оказывающим нам услугу³.

Потребитель как гражданин, не имеющий специальную подготовку, поэтому лишенный возможности заранее предсказать результат приобретение им какого - либо товара или оплаченной им услуги (выполненной работы).

Права потребителя нуждаются в защите отношений направленных на защиту его прав, урегулированных на законодательном уровне нормативными актами такими как: Конституция РФ⁴, Гражданский Кодекс РФ⁵, Закон РФ «О защите прав потребителей»⁶, Постановление Пленума Верховного Суда РФ.

Закон о защите прав потребителей регламентирует отношения между поставщиками товаров или услуг и клиентами. Спорные вопросы о

³ Игнатович Н. М. Внесудебные способы защиты субъективных гражданских прав // JSRP. 2017. №6 (10). С. 13.

⁴ «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) // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

⁵ «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 05.12.2017) // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

⁶ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

ненадлежащем качестве приобретенных вещей и правила их возврата устанавливает официальный текст ФЗ 2301-1.

Впервые законопроект был одобрен парламентариями в 1992 году. С тех пор в него ежегодно вносили многочисленные правки. Последние изменения структуры закона были внесены в октябре 2017 года. Принятые нормы действуют и сегодня. Была добавлена статья, касающаяся формы и порядка оплаты. Продавцов обязали предоставить покупателям возможность оплачивать товары либо услуги по наличному или безналичному расчету. С той лишь оговоркой, что ежегодный товарооборот превышает 40 млн. руб. Если выручка меньше, продавец не обязан устанавливать системы для безналичной оплаты.

В 24 статью законопроекта добавили пункт об обязанности продавца вернуть не только стоимость товара, но и проценты (при оформлении кредита), если обнаружен дефект, требующий возмещения затраченных средств.

В ЗоЗПП добавили статью, по которой может происходить передача полномочий органа госнадзора в области защиты прав потребителей органам исполнительной власти.

Возврату подлежат вещи, у которых был обнаружен дефект в период действия гарантийного срока. Если же покупатель собирается воспользоваться возможностью вернуть качественный, но чем-то не устроивший его товар в течение 14 дней, следует помнить о том, что он должен соответствовать ряду требований⁷:

- вещь не пользовались;
- сохранен товарный вид и потребительские свойства, присутствуют ярлыки производителя;
- в наличии кассовый либо товарный чек (можно вернуть и без него, если есть показания свидетелей).

⁷ Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2018. N 10. С. 23.

Кроме того, установлен перечень непродовольственных товаров, которые не подлежат ни возврату, ни обмену⁸:

- лекарства;
- гигиенические принадлежности и бытовая химия;
- косметика и парфюмерия;
- ткани;
- материалы, предназначенные для строительства и отделки;
- белье, носки, колготки;
- посуда, упаковочные тары;
- ювелирные изделия;
- бытовая техника с гарантией;
- оружие;
- животные и растения;
- книги, календари и пр.⁹

Их возвращают либо обменивают только при наличии какого-либо дефекта.

При выявлении неисправностей следует обратиться в магазин, где была произведена покупка. Действовать можно в соответствии с одним из следующих вариантов¹⁰:

- расторгается договор, товар возвращается продавцу, а деньги за покупку – владельцу;
- недостатки устраняются за счет поставщика;
- товар меняют на аналогичный либо любой другой (с перерасчетом стоимости).

В магазине необходимо будет составить претензию в свободной форме с указанием причин возврата/обмена вещи. Заявление предъявляется вместе с

⁸ Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 112.

⁹ Богдан В. В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя // Вестник ОГУ. 2018. №4. С. 231.

¹⁰ Усачева Е.А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя. «Мировой судья». 2016. №2. 86 с.

чеком (при его отсутствии можно использовать показания свидетелей, видео или фото, подтверждающие факт покупки). Поставщик должен произвести возврат только в том случае, если неисправности возникли по вине изготовителя. Для подтверждения этого практически всегда назначают экспертизу.

Клиенту не придется ее оплачивать, кроме тех случаев, когда дефект возник по его вине.

При покупке товара ненадлежащего качества потребителю обязаны предоставить на его выбор¹¹:

- полное устранение неисправностей;
- уменьшение стоимости;
- замену на аналогичный товар;
- замену на другой товар с перерасчетом стоимости.

Также можно потребовать возвращения затраченных средств (и даже процентов, если вещь приобрели в кредит).

Продавец обязан возместить средства в течение 10 суток с момента обращения недовольного клиента. В течение этого срока проводится экспертиза (за исключением сложных случаев, когда требуется 45 дней). Если покупатель возвращает качественный товар, деньги ему должны возместить сразу или в течение 3 суток. Если покупка оплачивалась по безналичному расчету, перевод средств на банковскую карту может занять несколько дней (срок зависит от конкретного банка)¹².

Если в салоне отказались принимать претензию и возмещать деньги, необходимо составить жалобу. Отнесите ее в магазин, где была совершена покупка, и попросите расписаться. Ответ должен последовать в течение 10 суток.

¹¹ Алехина А. А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2017. №33. С. 18.

¹² Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: «Статут», 2014. 88 с.

По истечении этого срока и отсутствии ответа, отправляйтесь в Роспотребнадзор. Если в населенном пункте отсутствует отделение, жалобу можно направить по электронной или обычной почте.

В Роспотребнадзоре также принимают обращения о предоставлении некачественных услуг.

Закон о защите прав потребителя охватывает все стороны взаимоотношений поставщика товаров и покупателя. Он позволяет клиентам чувствовать уверенность в том, что их права при любых обстоятельствах будут соблюдены.

Таким образом, можно утверждать, что на обще-нормативном уровне права потребителей защищены достаточно большим множеством нормативно - правовых актов. При таких условиях, принимая во внимание, что в роли потребителей может выступать при определенных обстоятельствах любой гражданин, не вызывает сомнений необходимость установления особого правового регулирования таких отношений.

Говоря о системе правового регулирования защиты прав потребителей при приобретении товаров в розницу можно выделить два блока нормативных актов (норм). Первые - это нормы, применяемые ко всем видам потребительских отношений, независимо от основания их возникновения. Второй блок - это правила регулирующие отношения исключительно по защите прав потребителей в рамках договора розничной купли продажи.

Согласно ст. 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»¹³ устанавливает, отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей и принимаемы в соответствии с ними федеральными законами и иными нормативными актами федерального уровня.

Анализируя правило установленной в первой статье закона о защите прав потребителей, можно сделать определённые выводы. Законодательство в сфере

¹³ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

защиты прав потребителей в первую очередь включает в себя нормы гражданского законодательства. Это напрямую связано с природой потребительских отношений, и, несмотря на то, что как мы уже сказали, отношения в области прав потребителей имеют комплексный характер и неоднородную внутреннюю природу, в большей степени они носят частноправовой характер, поскольку напрямую связаны с удовлетворением имущественных интересов потребителя.

Следовательно, данные отношения имеют правовое регулирование норм гражданского права, и имеют федеральный уровень правового регулирования. Это вытекает из ст. 71 Конституции Российской Федерации в исключительном ведении Российской Федерации находятся гражданское законодательство, стандартизация¹⁴. Поэтому в основном нормы о защите прав потребителей имеют федеральный уровень.

Во главе системы правового регулирования согласно ст. 1 является Гражданский Кодекс Российской Федерации, который содержит нормы применимые в любой сфере потребительских отношений. Что касается конкретно отношений в сфере купли-продажи, то это в первую очередь параграф 2 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации, посвященная договору розничной купли-продажи, кроме этого положения общей части гражданского об обязательствах и договоре.

Следующим основным источником является закон о защите прав потребителей, который объединяет в себе основные нормы, регулирующие потребительские отношения. Более того, именно закон о защите прав потребителей устанавливает систему общественных отношений в этой области. Закон о защите прав потребителей трудно отнести к какой-либо отрасли права.

Его положения имеют комплексный характер. Закон состоит из 4 глав. Первая глава посвящена общим положениям о защите прав потребителей. Вторая и третья главы носят специальный характер и регулируют специфику

¹⁴ Агафонова Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова – М.: Проспект. – 2017. – С. 18.

защиты прав потребителей в отдельных родовых сферах общественных отношений. Четвертая глава содержит нормы о государственной и общественной защите прав потребителей. Первые три главы закона в основном содержат нормы частные. Последняя глава содержит нормы, которые можно отнести частично к публично-правовым.

Главной особенностью системы норм, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей - это их в большей части императивный характер. Несмотря на то, что в основном относятся к системе гражданского правового регулирования общественных отношений, которое осуществляется на диспозитивных началах, то нормы, регулирующие потребительские отношения зачастую содержат императивную диспозицию, особенно в отношении поведения контрагента потребителя.

Это связано с тем, что хотя гражданско-правовые отношения базируются на принципе юридического равенства участников, добросовестности и свободы воли и волеизъявления, то в отношениях между потребителем и предпринимателем существует неравенство в рамках фактических социальных отношений. По своей природе потребитель является слабой стороной в конструкции общественных отношений. Он удовлетворяет свои личные имущественные интересы, направленные на достижение бытовых, семейных и иных целей. Поэтому законодатель более жестко урегулировал действия предпринимателя в отношениях с участием потребителей¹⁵.

Что касается отношений по защите прав потребителей в области договора розничной купли-продажи, то здесь применяется вторая глава о защите прав потребителей при продаже товаров, которая носит специальный характер по отношению к общим нормам первой главы закона.

Далее согласно закону отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются иными федеральными законами и нормативными актами. Начнем с законодательства. Сразу необходимо сказать, что видов законов, которые так

¹⁵ Усачева Е.А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя. «Мировой судья». 2016. №2. 87 с.

или иначе регулируют потребительские отношения большое количество, это напрямую связано с тем многообразием общественных отношений, одной из сторон, где выступает потребитель.

Нас интересует в первую очередь те законодательные акты, которые относятся к договору розничной купли-продажи товаров. К ним относятся законодательные акты, которые применяются к широкому кругу потребительских отношений, включая отношения по купле-продаже товаров в розницу, и законы, в первую очередь регулирующие отношения по продаже товаров.

Первым стоит выделить Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»¹⁶, который устанавливает основные принципы и направления технической регламентации на рынке продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг. Именно в рамках законодательства о техническом регулировании осуществляется основное правовое регулирование сертификации товаров, соответствия товаров и т.д.

Далее это Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве пищевых продуктов», направленный на создание базовых норм реализации пищевой продукции на потребительском рынке. Именно в рамках данного нормативного документа урегулированы вопросы информации, доводимой до потребителя, требований по качеству товаров.

К общим законодательным актам, регулирующим все виды потребительских отношений, включая и продажу товаров в розницу является Федеральный закон от 13.03.2006 «О рекламе»¹⁷, в рамках которого закреплены общие принципы размещения рекламы товаров, работ и услуг.

Требования к соблюдению интересов потребителя. Ограничения рекламной деятельности направленной на нарушение принципа здоровой конкуренции и добросовестности.

¹⁶ Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) О техническом регулировании

¹⁷ Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 01.05.2019) "О рекламе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.05.2019)

Кроме законодательных актов, закон о защите прав потребителей закрепляет, что нормы, регулирующие потребительские отношения содержатся в иных нормативных актах. В первую очередь мы говорим о деятельности Правительства Российской Федерации, которое обладает широким кругом полномочий в области правового регулирования отношений по защите прав потребителей.

Согласно законодательству Правительство Российской Федерации вправе издавать нормативные акты во исполнение федеральных законов, в рамках потребительских отношений правительственными актами устанавливаются правила осуществления различных видов деятельности с участием потребителей¹⁸.

К наиболее важным правительственным актам в области правил ведения торговли на потребительском рынке можно отнести ряд постановлений, которые регулируют отношения по защите прав потребителей при совершении публичных договоров. Например, постановления Правительства Российской Федерации, регулирующие порядок продажи отдельных видов товаров, порядок осуществления дистанционной торговли, торговли по образцам.

Именно в рамках постановления Правительства Российской Федерации регулируется порядок осуществления комиссионной торговли.

Далее характеризуя систему нормативно-правового регулирования потребительских отношений в сфере продажи товаров в розницу, необходимо указать императивный запрет, установленный нормами закона о защите прав потребителей, для Правительства Российской Федерации поручать издание нормативных актов в области защиты прав потребителей иным органам исполнительной власти.

Таким образом, напрашивается вывод, о формировании подзаконного правотворчества в области защиты прав потребителей, в первую очередь, на правительственном уровне.

¹⁸ Макаров Ю.Я. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) – М.: Проспект, – 2018. – С. 21

Не менее важным источником, с точки зрения роли и значения в рамках реализации потребительского законодательства является судебная практика.

Последним, что остается рассмотреть, это соотношение норм потребительского законодательства и положений гражданского кодекса Российской Федерации и иных законов.

Согласно нормам закона о защите прав потребителей отношения в данной области регулируются в первую очередь гражданским законодательством. Однако по смыслу ст. 492 к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием гражданина применяются нормы законодательства о защите прав потребителей. Следовательно, в данном контексте нормы гражданского законодательства носят общий характер и применяются субсидиарно, а нормы, содержащиеся в законе о защите прав потребителей, носят специальный характер.

Теперь следует определить предмет правового регулирования законодательства о защите прав потребителей. При характеристике системы общественных отношений, на которые распространяют свое действие нормы о защите прав потребителей, мы будем исходить, в первую очередь из легитимно закрепленных положений.

При этом необходимо отметить, что законодатель, определяя предмет правового регулирования норм о защите прав потребителей, исходит из общих принципов и категорий. Так и мы будем давать характеристику предмета правового регулирования потребительского законодательства от общего к частному¹⁹.

Предмет правового регулирования любой совокупности норм - это общественные отношения, складывающиеся в рамках реализации общественных, индивидуальных, коллективных и публичных интересов.

Спецификой любого вида общественных отношений, как предмета правового воздействия, являются цели, на достижение которых направлены

¹⁹ Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 111.

действия участников отношений, особый субъективный состав, характер совершаемых действий.

Важность определения предмета законодательства о защите прав потребителей заключается в необходимости четкого определения природы и видов потребительских отношений, поскольку только в этом случае будет иметь место применение законодательства о защите прав потребителей.

Легальное закрепление предмета правового регулирования законодательства о защите прав потребителей отражено в преамбуле Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» согласно которой: «законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегатов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах) о владельцах агрегатов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав».

Как мы видим, законодатель, определяя предмет правового регулирования норм о защите прав потребителей, не дает четкого обозначения системы общественных отношений, на которые распространяется действие данных правовых норм. По сути, потребительские отношения сведены к взаимоотношению потребителя и определенного круга субъектов при осуществлении сделок по продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг. Более четко предмет правового регулирования потребительского законодательства можно определить с учетом легальной дефиниции потребителя, как участника общественных отношений.

Понятие потребителя сдержится в той же преамбуле закона, который, под потребителем понимает гражданина, который либо имеет намерение заказать или приобрести, либо заказывает или приобретает товары работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности²⁰.

Как мы видим понятие потребителя в законе, по сути, является дополнением к определению предмета потребительских отношений, которое дает возможность более четкого определения круга общественных отношений как предмета потребительского законодательства. Более детально предмет правового регулирования норм о защите прав потребителей определен в рамках судебной практики. Это в первую очередь касается правовых позиций Верховного Суда Российской Федерации. В первую очередь это закреплено в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»²¹.

Именно в рамках данного постановления Верховным Судом была сформулирована четкая правовая позиция относительно круга потребительских отношений. Следует отметить, что к этому периоду времени накопился объем судебной практики, и вопрос о применении норм законодательства о защите прав потребителей к вновь возникающим общественным отношениям носил острый и дискуссионный характер.

Поскольку первое, что необходимо сделать при рассмотрении любого спора - это четко определить природу имеющихся правоотношений, а, следовательно, дать четкую квалификацию юридического факта.

Таким образом, с точки зрения позиций Верховного Суда Российской Федерации к отношениям к которым применяется закон о защите прав потребителей и гражданское законодательство Российской Федерации

²⁰ Алехина А. А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2017. №33. С. 19.

²¹ Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»

относятся отношения, возникающие между гражданином и организацией или индивидуальным предпринимателем, осуществляющими предпринимательскую деятельность путём продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг, направленные на использование, приобретение, заказ, или намерение заказать или приобрести товары, работы услуги в целях обеспечения личных, семейных, бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Как мы видим, в принципе определение предмета потребительского законодательства, данное судебной инстанцией, практически совпадает с законодательным, кроме одного аспекта. В данном случае более четко определен круг субъектов, в первую очередь, когда мы говорим о контрагентах потребителя. Далее важным моментом является закрепления в качестве потребителя лица, осуществляющего использование товара, работы и услуги в личных семейных, бытовых и иных целях.

Таким образом, в качестве потребителя судебная инстанция выделяет не только лицо, которое либо приобретает товары для личного пользования, или намеревается приобрести, но и гражданина, фактически пользующегося товаром, результатом работ или выполнением услуги.

Следовательно, можно выделить три основных типа правоотношений в сфере применения законодательства о защите прав потребителей. К первым — это отношения, предшествующие заключению договора, направленного на удовлетворение личных, семейных, бытовых и иных целей гражданина.

Содержанием этих правоотношений будут являться права и обязанности сторон связанные с получением информации о товаре, работе, услуги, ответственность за введение в заблуждение потребителя, или необоснованный отказ от заключения договора.

Второй вид правоотношений — это правоотношения в области заключения, исполнения договоров, которые в соответствии с законодательством, относятся к потребительским сделкам. Содержанием этих правоотношений, будут права и обязанности сторон, возникающие в рамках

договорных правоотношений, например, ответственность предпринимателя за предоставление товара, работы услуги ненадлежащего качества, нарушение сроков и т.д.²²

Необходимо отметить, что в данном случае сторонами потребительского правоотношения будут являться стороны конкретного договора, например, продавец и покупатель по договору розничной купли продажи.

К третьим видам правоотношений в области применения потребительского законодательства — это отношений в сфере использования товаров, результат работ, услуг для личных, бытовых и семейных нужд. В данном случае в качестве потребителя будет выступать гражданин, который на законных основаниях будет осуществлять пользование соответствующим благом в личных целях.

При этом необязательно, что он сам непосредственно приобрел данный товар, заказывал работу или услугу. Это может быть гражданин, получивший это благо по наследству или ином законном основании, например, договору купли-продажи²³.

Таким образом, содержанием указанного правоотношения будут те права и обязанности, которые возникают в рамках осуществления пользования товаром, результатом работ или услугой. Например, право требования осуществления гарантийного ремонта, ответственность за вред, причиненный потребителю, его имуществу или окружающей среде, в результате пользования товаром, результатом работ или услугой.

В результате, кроме собственно продавца, подрядчика или исполнителя по договору, направленного на удовлетворение интересов потребителя, могут быть в качестве участников отношений, изготовитель товара, импортер и т.д.

²² Усачева Е.А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя. «Мировой судья». 2016. №2. 88 с.

²³ Гафарова Г.Р. , под ред. З.М. Фаткудинова. Защита прав потребителей: учебное пособие . – М.:Юстицинформ. – 2018. – 438 с.

Также с точки зрения правовой позиции высшей судебной инстанции, предметом законодательства о защите прав потребителей будут являться отношения, возникающие по предварительному договору.

Но только в том случае если по условиям предварительного договора стороны обязуются в будущем заключить договор, направленный на приобретение товара, заказ работ и услуг на возмездной основе для достижений личных, семейных, бытовых целей гражданина.

Кроме того, Верховным судом обозначен круг отношений с участием гражданина, которые не попадают под закон о защите прав потребителей. К ним относятся построенной на возмездной основе при осуществлении нотариальных действий, по оказанию квалифицированной юридической помощи гражданину. Не являются потребительскими отношения между физическим лицом и некоммерческими организациями, членом которых оно является, например, отношения между членом товариществом собственников жилья и гражданином. Теперь необходимо выявить квалификационные признаки, характеризующие потребительские отношения.

Во-первых, субъективный состав участников. Это потребитель, в качестве которого выступает любое физическое лицо. Имеется ввиду, что законодательство о защите прав потребителей распространяется как на граждан Российской Федерации, так и на иностранных граждан и апатридов.

В качестве следующего участника выступает лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность по продаже товаров, выполнению работ, оказанию услуг. В нашем случае — это продавец, основной предпринимательской деятельностью которого является продажа товаров в розницу.

В качестве продавца выступает коммерческая организация или гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя в порядке предусмотренным законом²⁴.

²⁴ Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 112.

Продавцом товара может быть изготовитель товара, импортер, просто лицо, осуществляющее деятельность по продаже товаров в розницу, дистрибьютор. В случае несовпадения продавца с изготовителем товара, последний может быть привлечен к участию в отношениях с потребителем в порядке, предусмотренном законодательством.

Также в качестве участника может быть уполномоченное изготовителем или продавцом лицо, которое обязано выполнять определенные действия при взаимодействии с потребителем, в случае приобретения последним товара ненадлежащего качества. Во-вторых, это особый целевой характер договора, направленного на приобретение имущества, выполнения работ, оказания услуг. В рамках розничной купли-продажи — это приобретение товара для личных, семейных, бытовых и иных целей гражданина, за исключением использования в рамках предпринимательской деятельности.

То есть, в случае если физическое лицо приобретет товар или товары у продавца, заключив договор розничной купли продажи, и впоследствии они будут использованы в рамках предпринимательской деятельности, данный гражданин не вправе при защите своих интересов требовать применения норм о защите прав потребителей.

Это связано с тем, что коммерческое использование товара приводит к иной степени износа, и требует качественных характеристик. Например, если гражданин приобретает лодочный мотор, и будет использовать его на транспортном средстве с целью осуществления прогулочных или развлекательных мероприятий для третьих лиц с целью получения дохода, оно не вправе ссылаться на потребительское законодательство в случае несоразмерного износа двигателя или поломок, связанных с выработкой гарантийного ресурса²⁵.

Дискуссионным остается вопрос, как квалифицировать ситуацию, если товар будет использоваться не в предпринимательской деятельности, а,

²⁵ Богдан В. В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя // Вестник ОГУ. 2018. №4. С. 233.

например, в благотворительной, социальной, образовательной и других. В данном случае при наличии спора суд должен в каждом отдельном случае исходить из фактических обстоятельств.

Не должно, по нашему мнению, применяться потребительское законодательство, в случае если товар будет использоваться гражданином в рамках осуществления им трудовой деятельности.

Например, гражданин осуществляет трудовую функцию в качестве водителя или экспедитора, на личном транспорте, что вытекает из условий трудового договора. В этом случае должно применяться исключительно гражданское законодательство. Единственное, что необходимо отметить, что во всех перечисленных случаях бремя доказывания нецелевого использования лежит на предпринимателе. Однако в случае установления данного факта, судебная практика встает на защиту интересов продавца, и не применяет законодательство о защите прав потребителя. В-третьих, это возмездный характер отношений. Судебная практика строго исходит из того, что при применении законодательства о защите прав потребителей гражданин должен приобретать товар, заказывать работу или услугу на возмездной основе²⁶.

Более того законодательство о защите прав потребителей применяется к возмездным сделкам даже в случае отсутствия условия о цене, при наличии вышеуказанных признаков. В нашем случае, это напрямую вытекает из норм гражданского законодательства, поскольку договор розничной купли продажи априори носит возмездный характер. Завершая характеристику предмета правового регулирования потребительского законодательства, необходимо отметить еще одну особенность: большинство гражданско-правовых договоров, в результате которых возникают отношения в сфере защиты прав потребителей носят публичный характер, и к ним применяются правила ст. 426 гражданского кодекса Российской Федерации.

²⁶ Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 4 (2017): утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 15.11.2017 // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. – N 11. – 11.2018.

Это, как и наличие других признаков, связано с тем, что потребитель, как отмечено судебной практики, является слабой стороной в правоотношении с предпринимателем и поэтому нуждается в дополнительных механизмах защиты его интересов, напрямую связанных с личными целями.

1.2 Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей

В настоящее время широкое распространение получили потребительские правоотношения, динамично развивается предпринимательская деятельность. В частности, это выражается в том, что все новые и новые субъекты вовлекаются в сферу регулирования законодательства в области защиты прав потребителей. Сторонами данных отношений согласно ст. 38 ГПК РФ выступают потребитель (истец) и его контрагенты (ответчик) - продавец, исполнитель, изготовитель, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер.

Истец - сторона гражданского процесса, обратившаяся в суд для возбуждения дела, права которой нарушены в области защиты прав потребителей. Ответчик - сторона гражданского процесса, предположительно, по мнению истца, нарушившая его право и привлекаемая судом к ответственности²⁷.

Исходя из анализа положений Закона РФ «О защите прав потребителей»²⁸, потребитель представлен как слабая сторона правоотношений, поскольку не обладает соответствующими знаниями (о товарах, работах, услугах, их особенностях в использовании и так далее).

Контрагент потребителя является в данных отношениях сильной стороной, которая не всегда действует в соответствии с нормами закона, рассчитывая на неосведомлённость покупателя в данной сфере.

²⁷ Осокина Г.Л. Гражданский процесс. Общая часть : учебник. М.: Норма:ИНФРА-М, 2017. 74 с.

²⁸ Макаров Ю.Я. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) – М.: Проспект, – 2018. – С. 21

Определяя потребителя как незащищенную сторону, законодатель установил несколько способов защиты его прав:

- подача искового заявления в суд потребителем самостоятельно;
 - подача искового заявления в суд иными лицами, выступающими в защиту одного потребителя, либо неопределенного круга потребителей.
- Потребитель может обратиться для оказания помощи по защите своих прав:

1) В органы исполнительной власти.

Согласно ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»²⁹ органы исполнительной власти имеют право осуществлять контроль и надзор за исполнением требований законодательства о защите прав потребителей, уведомлять об итогах проверок соответствующие органы с целью решения вопроса о привлечении нарушителя к ответственности. Кроме этого, они могут обратиться в суд с иском в пользу неопределенного круга лиц, права которых были нарушены контрагентом. Как известно, в структуру таких органов входит Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека - Роспотребнадзор.

К сожалению, обладая вышеуказанными полномочиями, на деле он не старается их применить. При привлечении его к участию в судебном заседании в большинстве случаев, представителем Роспотребнадзора всего лишь заявляется ходатайство о рассмотрении дела в его отсутствие.

Кроме уклонения от участия в рассмотрении дела судом, наблюдается и отсутствие желания осуществлять защиту прав потребителей при их обращении, на которые в основном даются указания, куда было перенаправлено их обращение или рекомендации по обращению в суд.

2) В органы исполнительной власти субъектов РФ.

Им предоставлены полномочия по вопросу выдачи и оформления лицензий индивидуальным предпринимателям, организациям, продающим товары, выполняющим работы и предоставляющим услуги в субъекте РФ. Они

²⁹ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

ведут реестры таких лицензий, что позволяет осуществлять контроль деятельности контрагентов для недопущения совершения нарушений прав потребителей указанными субъектами.

Так же они имеют право обратиться в суд с исковым заявлением о признании лицензий, выданных ими юридическим лицам и предпринимателям недействительными³⁰.

Кроме вышеуказанного, они обладают правом разработки программ, которые должны обеспечивать безопасность продуктов питания, реализуемых потребителям, а также соблюдение требований, предусмотренных государственными стандартами, к качеству пищевой продукции на территории соответствующего субъекта. Данное правомочие эффективно для обеспечения качества товаров, услуг, работ.

3) К прокурору РФ.

Прокурор осуществляет надзор за исполнением всеми органами и организациями законодательства в области защиты прав потребителей. Прокурор в соответствии со ст. 45 ГПК РФ вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав граждан, неопределенного круга лиц или интересов РФ, субъектов РФ, муниципальных образований.

4) В органы местного самоуправления.

На территории муниципального образования специалист органа местного самоуправления имеет право консультировать потребителей по вопросу защиты их прав, рассматривать их жалобы.

Кроме этого, органы местного самоуправления имеют право обращаться в суд с исковыми заявлениями в защиту неопределенного круга лиц, осуществлять мероприятия по защите прав потребителей в соответствии со ст. 46 ГПК РФ³¹.

³⁰ Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 113.

³¹ «Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации» от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 03.04.2018) //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей установлены статьей 44 Закона «О защите прав потребителей»³². Проблема состоит в том, что деятельность органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей не отнесена Законом к их обязанности, а устанавливает лишь их полномочия в данной сфере.

Кроме этого, Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»³³ установлено, что защита прав потребителей не отнесена к вопросам местного значения. Именно поэтому затрудняется реализация органами местного самоуправления соответствующих прав, установленных Законом «О защите прав потребителей»³⁴.

5) В общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).

Право общественных объединений потребителей (их ассоциаций союзов), предусмотренное ст. 45 Закона, на осуществление общественного контроля за соблюдением прав потребителей, ограничивается выявлением фактов, свидетельствующих о нарушении прав потребителей в пределах полномочий указанных органов.

При этом брать на себя исполнение функций указанных органов, такие, например, как требование подписания акта проверки, выносить предписание об устранении нарушений, требовать оплаты штрафа, общественные объединения потребителей не праве.

Общественным объединениям потребителей следует помнить, что документы, составленные по результатам общественного контроля не являются абсолютным доказательством нарушения индивидуальным предпринимателем (юридическим лицом) законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

³² Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

³³ Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 01.05.2019) "Об общих принципах организации местного самоуправления в ... Об общих принципах организации. Местного самоуправления в российской федерации

³⁴ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

Данная информация проверяется должностными лицами уполномоченных органов исполнительной власти, которые в отличие от представителей общественных объединений потребителей несут ответственность за достоверность сведений, содержащихся в документах, составленных по результатам контроля в отношении индивидуальных предпринимателей (юридических лиц). Кроме того, представители общественных объединений потребителей при проведении общественного контроля не вправе предъявлять удостоверения схожие либо идентичные с удостоверениями должностных лиц органов исполнительной власти, уполномоченных на проведение контрольных мероприятий в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей³⁵.

На удостоверениях членов общественных объединений потребителей не должны помещаться изображения государственных символов - Государственного герба Российской Федерации, это нарушает статьи 4 и 8 Федерального конституционного закона от 25.12.2000 №2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации»³⁶.

Статья 17.10 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях предусматривает административную ответственность за нарушение порядка официального использования Государственного герба Российской Федерации в виде административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до трех тысяч рублей, на должностных лиц - от пяти тысяч до семи тысяч рублей, на юридических лиц - от ста тысяч до ста пятидесяти тысяч рублей.

Следует отметить, что общественные объединения потребителей осуществляют деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации, таким образом, полномочия на осуществление

³⁵ Грибанов В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав. М.: Статут, 2017. 118 с.

³⁶ Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 №2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации»

общественными объединениями потребителей общественного контроля определяются учредительными документами объединения.

Необходимость защиты прав потребителей по договору розничной купли-продажи возникает в ряде случаев. К таковым следует отнести ситуации ненадлежащего исполнения обязательства продавцом и те жизненные обстоятельства, которые предусмотрены законом о защите прав потребителей и иными нормативными актами.

В обоих случаях потребитель как сторона правоотношения возникающего при приобретении товара в розницу, наделяется рядом субъективных прав, реализация которых и является институциональным механизмом их защиты. Первое с чего стоит начать, это права, возникающие у потребителя в случае передачи продавцом товара ненадлежащего качества.

Система специальных норм о защите прав потребителей по договору розничной купли-продажи содержится в главе второй закона о защите прав потребителей и принятыми в соответствии с ним нормативными актами. Эти правила носят специальный характер по отношению аналогичных норм, предусмотренных гражданским законодательством, и подлежат приоритетному применению в случае спора.

Общий режим правового регулирования прав потребителя при нарушении продавцом условий о качестве передаваемого товара содержится в ст. 18 закона о защите прав потребителей³⁷. Положения данной статьи построены по принципу общих и специальных норм. В качестве общих предусмотрены правила, применяемые при обнаружении потребителем недостатков товара в независимости от его вида. В качестве специальных правил законодатель выделил правила касательно недостатков предмета розничной купли-продажи, относящегося к технически сложным товарам.

Логика выделения оборота технически сложных товаров в специальное правовое регулирование последовательно прослеживается не только в

³⁷ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

законодательстве, но в иных нормативных актах. Это связано со спецификой данной продукции, особого порядка использования, долгосрочности и наличия специальных требований при эксплуатации. А также повышенным риском причинения вреда не только потребителю и его имуществу, но охраняемым правам и интересам третьих лиц.

Начнем с общих положений. При получении потребителям товара ненадлежащего качества согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» - потребитель вправе: потребовать замены товара на товар этой же марки (модели или артикула); потребовать замены на аналогичный товар другой марки (модели, артикула) с перерасчётом покупной цены при необходимости; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (произвести уценку товара); потребовать устранения недостатков за счёт продавца (изготовителя товара, уполномоченного продавцом, изготовителем лица) или возмещения расходов понесенных на устранение недостатков товара; отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной цены. В независимости от выбранного права потребитель вправе потребовать возмещения убытков, причинённых в результате предоставления товара ненадлежащего качества в порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

В качестве убытков потребителя, возникших при нарушении продавцом своих обязательств, понимается следующее - реальный ущерб, упущенная выгода, а также иные косвенные убытки.

К реальному ущербу в данном случае относятся расходы, которые произвел потребитель на восстановление поврежденного имущества или стоимость утраченного имущества. Упущенная выгода квалифицируется в виде доходов, которые мог получить потребитель при надлежащем исполнении продавцом своих обязательств.

К иным косвенным убытком судебная ин станция относит разницу в цене иного приобретенного потребителем товара в случае возврата товара ненадлежащего качества.

Требование потребителя о замене товара, устранении недостатков, возврата уплаченной суммы удовлетворяются продавцом в течение десяти дней³⁸.

Особый порядок защиты прав потребителя установлен законодательством при покупке технически сложного товара. К таковым, например, относятся транспортные средства, прогулочные суда с двигателем внутреннего сгорания, вычислительная техника и другие товары. При получении сложного технического товара ненадлежащего качества потребитель вправе предъявить требования в течении пятнадцати дней со дня передачи товара.

Это связано с тем, что в большинстве случаев обнаружить недостатки сложного технического товара можно только в процессе его использования. В данном случае мы говорим о скрытых недостатках, которые нельзя обнаружить при приемке товара. В случае реализации указанных требований продавец товара обязан или заменить соответствующий товар, или устранить недостатки, или вернуть уплаченную покупателем денежную сумму. В случае возврата цены продавец вправе потребовать возврат некачественного товар.

Заслуживает внимание следующее обстоятельство, что при возврате денежной суммы за товар ненадлежащего качества, потребитель вправе требовать от продавца возврат денежной суммы, включая разницу в цене товара установленной договором и фактической ценой аналогичного товара на момент удовлетворения требования потребителя или решения суда, если продавец отказался от исполнения требования покупателя.

Кроме того, в обязанность продавца может входить погашение кредитной задолженности потребителя в случае, если товар приобретен на заемные средства. В случае заключения договора розничной купли-продажи в кредит, то есть с отсрочкой платежа, продавец обязан вернуть потребителю сумму,

³⁸ Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 112.

уплаченную на момент расторжения договора и возместить расходы, связанные с оформлением кредита.³⁹

Наиболее частая проблема связана с предоставлением потребителю товаров ненадлежащего качества при приобретении технически сложных товаров. Дело в том, что скрытые недостатки подобного рода объектов, зачастую проявляются при их длительной эксплуатации.

На этот случай законом о защите прав потребителей предусмотрено правило, согласно которому если потребитель обнаружит недостатки товар позднее пятнадцати дней с момента передачи, он вправе заявить все указанные требования в ряде случаев.

К таковым законодательство относит: обнаружение существенных недостатков; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней, вследствие неоднократного устранения его различных недостатков; нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара.

Остановимся подробнее на данных основаниях⁴⁰.

Существенные недостатки товара. Понятие существенного недостатка товара, относящегося к сложным техническим объектам, раскрыто в правовых позициях высшей судебной инстанции. Согласно постановлению Верховного Суда Российской Федерации под существенным недостатком товара следует понимать ряд обстоятельств.

Первое, это неустранимый недостаток. Под ним понимается недостаток, который не может быть устранен посредством ремонтных работ для приведения товара в соответствии с требованиями закона, технических регламентов, или условиями договора о качестве товара. Также, к неустранимым недостаткам относятся такие недостатки, которые невозможно устранить и в результате чего товар нельзя использовать по назначению.

³⁹ Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2017. 107 с.

⁴⁰ Богдан В. В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя // Вестник ОГУ. 2018. №4. С. 235.

Второе, недостатки, устранение которых повлечет несоразмерные расходы. Несоразмерными признаются расходы, стоимость которых будет либо приближена к стоимости товара или будет превышать ее.

Третье, это недостаток, устранение которого повлечет несоразмерные затраты по устранению недостатка временного характера. То есть если ремонтные работы будут превышать сорок пять дней или срок, установленный в договоре. В случае отсутствия срока, срок, превышающий минимально необходимый для ремонта данного товара.

Четвертое, недостатки, которые имеют неоднократное выявление. Неоднократным признается выявление одного или нескольких недостатков более одного раза, при условии, что их наличие создает препятствие к использованию вещи в целях ее назначения. Пятое, недостаток, который вновь проявляется после его устранения. Что касается невозможности использовать товар в течение срока более 30 дней в течение года в рамках гарантийного срока, то данное условие подтверждается материалами судебной практики. Так суд признал правомерным требование потребителя о возврате транспортного средства в связи с невозможностью пользоваться более тридцати дней в течении года, признав правомерным осуществление ремонтных работ не только на территории Российской Федерации, но и за ее пределами, приняв во внимание отсутствие в договоре ограничение на осуществление гарантийного ремонта только на территории Российской Федерации. В данном случае потребитель должен предъявлять свое требование к изготовителю товара или уполномоченному лицу.

При заявлении требования потребителя продавец, импортер, уполномоченная организация обязаны принять товар, имеющий недостатки и если это необходимо провести проверку качества товара, и выявить причины недостатка товара. Если при проверке качества товара между сторонами возникает спор, то продавец (импортер, уполномоченная организация) обязаны провести экспертизу качества товара за свой счет, с правом потребителя присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с результатом

экспертизы потребитель вправе ее оспорить и провести повторную экспертизу за свой счет. При этом следует отметить, что если в результате будет установлено, что недостаток товара, возник по обстоятельствам, за которые продавец или изготовитель не отвечают, то на потребителя возлагается обязанность возмещения расходов на экспертизу и расходы на хранение товара⁴¹.

Важно отметить, что потребитель должен в сроки, установленные договором или законом предъявить свое требование продавцу и предоставить товар для проведения мероприятий, по установлению недостатков и причин их появления.

Так, по материалам судебного дела гражданин Н уведомил продавца о наличии недостатков, в планшете, в виде неработающей камеры. На неоднократные требования продавца о предоставлении планшета для определения причин недостатков, покупатель не дал должного ответа. Впоследствии им была проведена собственная экспертиза, которая выявила скрытый недостаток в виде неработающей камеры.

На основании этого был подан иск о возврате уплаченной суммы, с требованием выплаты неустойки. В результате на основании решения высшей судебной инстанцией в иске было отказано по причине того, что потребитель не предоставил продавцу возможности определить характер недостатков и причины их возникновения.

В отношении товара, на который не был установлен гарантийный срок ответственность продавца, изготовителя или импортера возникает только при условии, что они возникли до момента передачи товара потребителю. Но это обстоятельство является предметом доказывания со стороны потребителя.

Если на товар не установлен гарантийный срок, срок службы товара или срок годности, то в этом случае применяется правила установленное законодательством. Согласно ст. 19 Закона Российской Федерации «О защите

⁴¹ Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2017. 98 с.

прав потребителей»⁴² в случае передачи товара потребителю, на который не установлен гарантийный срок или срок годности товара, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В качестве разумного срока в данном случае необходимо исчислять период времени необходимый для обнаружения недостатков товара исходя из потребительских свойств товара, сезонного характера использования, конструктивную сложность товара и другие.

При наличии существенных недостатков товара за потребителем сохраняется право на предъявление требования к продавцу, изготовителю, уполномоченному лицу о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении двух лет, в пределах срока службы товара или десяти лет со дня передачи, если срок службы не установлен.

Данное требование может быть предъявлено только в том случае, если потребитель докажет, что недостатки товара имели место до момента его передачи потребителю.

При предъявлении данного требования изготовитель, импортер, уполномоченная организация обязаны удовлетворить требование потребителя в течение 20 дней с момента предъявления.

Если в течение указанного срока требование потребителя не будет удовлетворено, или недостатки будут иметь неустранимый характер, потребитель вправе воспользоваться иными требованиями, связанными с недостатком товара, или потребовать возврата цены.

При заключении договора розничной купли-продажи дистанционным способом или по образцу, сроки предъявления требований, связанных с

⁴² Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

товаром ненадлежащего качества, начинают течь с момента доставки товара покупателю если иное не установлено в договоре.

Следует отметить, что, если с момента доставки у потребителя не будет возможности надлежаще использовать товар по вине продавца, начало действия сроков о предъявлении требования в связи с недостатками товара начнет течь с момента начала использования или устранения препятствий.

Что касается требования связанные с недостатками качества комплектующих изделий товара, то в данном случае применяются те же правила что и для самого изделия. То есть, при наличии гарантийного срока, требования предъявляются в течении этого срока. По умолчанию, если на отдельные комплектующие изделия гарантийный срок не установлен, то к ним применяется общий гарантийный срок на товар.

Если на комплектующие изделия установлен гарантийный срок меньший чем на товар в целом, то требование о замене комплектующих, устранения недостатков и другие могут быть предъявлены в течении гарантийного срока на товар в целом.

В случае же наличия большего гарантийного срока на комплектующие изделие, чем на весь товар, потребитель вправе предъявить требование о недостатке товара в целом, если недостаток обнаружен в комплектующем изделии, даже по истечении гарантийного срока на товар.

Требования потребителя о возмещении расходов на ремонт товара понесенных потребителем или третьим лицом, возврата цены, возмещения убытков, в связи передачей товара ненадлежащего качества должны удовлетворяться продавцом, импортером, уполномоченным лицом в течение десяти дней.

Нарушение сроков удовлетворения требования потребителя или невыполнение этих требований является основанием для привлечения к ответственности продавца, изготовителя, импортера, уполномоченной организации.

Ответственность выражается в размере неустойки (штрафа) в размере одного процента от стоимости товара за день просрочки.

Что касается сроков устранения недостатков товара (ремонта), то они могут быть установлены в условиях договора, или применяется правила, установленные ст. 20 закона о защите прав потребителей⁴³.

В соответствии с которой, недостатки товара должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок необходимый для устранения такого рода недостатков товара. Договорной срок устранения недостатков не может быть более 45 дней.

При наличии договорного условия о сроке устранения недостатков стороны вправе его увеличить по взаимного соглашению. Основанием для этого будет невозможность устранения недостатков в сроки указанные в договоре. Однако не является основание для продления срока ремонта отсутствие деталей, запчастей, оборудования.

В случае получения требования об устранении недостатков в отношении товара длительного использования, продавец, импортер, уполномоченное лицо обязаны в течении трех дней предоставить потребителю на безвозмездной основе аналогичную вещь, или вещь, имеющую такие же потребительские свойства, на время осуществления ремонта.

Правительством Российской Федерации установлен перечень товаров, на которые данное требование не распространяется.

Например, автомобили, прогулочные суда, плавсредства, мототехника, за исключением средств транспорта, управляемых в связи с инвалидностью, мебель, электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и личной гигиены, гражданское оружие, электроприборы для термической обработки продуктов.

Правда следует отметить, что ряд автодилеров предоставляет на время осуществления гарантийного ремонта или обязательных процедур авто

⁴³ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

транспортные средства потребителям. Но это, как правило, включено в договор покупки автомобиля, и применяется для товаров определенной стоимости⁴⁴.

Что касается продления гарантийного срока при осуществлении ремонта товара, то общие правила установлены п. 3 и 4 ст. 20 закона о защите прав потребителей.

Так в случае обычного устранения недостатков, течение гарантийного срока товара приостанавливается на период, в течение которого товар не использовался, то есть со дня обращения потребителя до дня выдачи товара. В случае же ремонта товара, при котором осуществляется замена комплектующих изделий, то на них начинает распространяться тот же гарантийный срок, который распространялся на заменённые изделия или части товара. Начало течения данного срока начинается с момента выдачи товара.

Данное правило носит специальный характер по отношению к нормам гражданского законодательства и имеет приоритетное применение. В данном случае можно согласиться с мнением, что законодательство о защите прав потребителей предусматривает дополнительные гарантии покупателю, нежели положения гражданского Кодекса Российской Федерации⁴⁵.

Что касается замены товара ненадлежащего качества, то согласно законодательству, продавец, импортер, уполномоченное лицо обязаны произвести замену товара в течении семи дней с момента получения требования потребителя. В случае проведения дополнительной проверки качества товара срок увеличивается до 20 дней.

Если в момент предъявления требования у продавца, импортера, уполномоченной организации товар отсутствует в наличии, то срок продлевается до одного месяца. При замене товара, также применяется правило о предоставлении временно аналогичного товара в течении трех дней, за

⁴⁴ Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2017. 105 с.

⁴⁵ Гафарова Г.Р. , под ред. З.М. Фаткудинова. Защита прав потребителей: учебное пособие – М.:Юстицинформ. – 2018. – С. 261

исключением товаров, установленных постановлением Правительства Российской Федерации.

При осуществлении замены товара гарантийный срок начинает течь заново с момента выдачи товара потребителю. При осуществлении замены товара на товар той же марки перерасчет стоимости товара не производится.

Напротив, в случае замены товара на аналогичный товар другой марки, производится перерасчет стоимости товара. Если новый товар имеет большую стоимость, то потребитель обязан доплатить разницу в цене товара, если меньшую, то разница в цене должна быть возвращена потребителю.

В случае если замена товара не предоставляется возможной в связи со снятием товара с производства, потребитель вправе воспользоваться любыми другими требованиями, вытекающими из норм законодательства о защите прав потребителей.

1.3 Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей

Для того чтобы дать характеристику гражданско-правовым средствам охраны прав потребителей, необходимо проанализировать само понятие гражданско-правовых средств охраны. Касательно определения правового средства существуют множество разных точек зрения, например, что правовое средство - это приемы, с помощью которых обеспечивается осуществление гражданских субъективных прав, а также исполнение гражданских субъективных обязанностей.

Целью правового средства - какая-либо социально-экономическая цель, будет достигаться путем осуществления прав и исполнения обязанностей, принадлежащих субъекту⁴⁶.

Применительно уже к сфере защиты прав потребителей стоит разграничить гражданско-правовые средства охраны их прав от средств

⁴⁶ Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2017. N 9. С. 57.

защиты. Так, гражданско-правовые средства охраны прав потребителей преследуют цель реализации субъективных прав, а также обеспечение надлежащего исполнения обязательств, в том числе и предотвращение нарушения прав контрагента. Это означает, что такие средства охраны направлены на обеспечение прав потребителей, указанных в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей»⁴⁷.

Что касается гражданско-правовых средств защиты прав потребителей, то они уже направлены на компенсацию либо восстановление нарушенных прав субъекта. То есть они будут применяться тогда, когда контрагент уже нарушил права потребителя, предусмотренные законодательством РФ.

Стоит сказать, что на правовое регулирование возникающих между потребителями и их контрагентами отношений направлено действие ГК РФ, уже упомянутого нами Закона РФ «О защите прав потребителей», а также целым пластом подзаконных НПА, регулирующих отдельные вопросы защиты прав потребителей. Особый интерес вызывает Закон РФ «О защите прав потребителей»⁴⁸, который имеет охранительно-обеспечительный характер.

Как справедливо заметил А.Ю. Кабалкин, употребляемый в названии термин «защита» не совсем удачен, поскольку в самом НПА существует глава IV, которая предусматривает государственную и общественную защиту прав потребителей, в то время как остальные главы по большей части направлены на реализацию субъективных прав потребителей.

Особенностью сферы защиты прав потребителей является то, что ее охрана достигается как гражданско-правовыми средствами, так и посредством публичных отраслей, таких как гражданско-процессуальное, финансовое, административное и, в некоторой степени, уголовное право. Также, Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает такое гражданско-процессуальное средство, как альтернативная подсудность по делам о защите прав потребителей.

⁴⁷ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей»//СПС КонсультантПлюс.

⁴⁸ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

Применение гражданско-правовых средств охраны прав потребителей имеет свою специфику по сравнению с применением аналогичных правовых средств в классических гражданско-правовых отношениях. Гражданско-правовой договор как правовое средство основывается на корреспондирующем волеизъявлении сторон⁴⁹.

Поэтому субъекты гражданско-правовых отношений вправе выбрать как контрагента, так и модель правового регулирования. Разумеется, в законодательстве РФ существуют и исключения, например, ст. 621 ГК РФ, которая предоставляет преимущественное право заключения договора аренды на новый срок арендатору или ч. 1 ст. 8 ФЗ «О естественных монополиях», которая лишает субъектов естественных монополий права отказывать в заключении договора некоторым категориям субъектов и др.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что специфика сферы защиты прав потребителей определяет и специфику правовых средств, в том числе охраны. Правовые средства охраны прав потребителей, имеют межотраслевой характер, что усиливает защищенность потребителя, имея явный предупредительный характер нарушений со стороны продавца.

⁴⁹ Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 113.

ГЛАВА 2 ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1 Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей

Нередко на практике происходит ошибочное применение норм закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I (далее - закон «О ЗПП»)⁵⁰ к отношениям, регулирование которых должно осуществляться в соответствии с нормами иного законодательства. Для правильной квалификации отношений как подпадающих под действие закона «О ЗПП» надлежит руководствоваться следующими разъяснениями Пленума ВС РФ «О рассмотрении судами» от 28.06.2012 № 17 (далее - ППВС № 17).

Субъектами таких правоотношений выступают с одной стороны физлицо, намеревающееся приобрести товары или услуги для личных нужд, не связанных с предпринимательством, с другой - хозяйствующий субъект (организация или индивидуальный предприниматель, п. 1 ППВС № 17). Так, суд не признал заказ гражданина на печать книги большим тиражом услугой, получаемой исключительно для личных целей, поэтому отменил решения судов предшествующих инстанций, применивших положения закона о «ЗПП».

Правоотношения, регулируемые специальным законодательством, регламентируются законом «О ЗПП» только в той части, которая не урегулирована соответствующим специальным законом (п. 2 ППВС № 17).

Правоотношения, происходящие из договоров страхования, долевого строительства, банковского вклада, перевозки и т. д., должны рассматриваться прежде всего с т. з. соответствующего отраслевого закона. Например, ВС РФ отправил на новое рассмотрение спор, происходящий из договора банковского вклада, при разрешении которого суды предыдущих инстанций применяли

⁵⁰ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

положения закона «О ЗПП», а не спецположения Гражданского кодекса РФ (определение ВС РФ от 27.09.2016 по делу № 88-КГ16-7).

Неустойка за нарушение установленных законом «О ЗПП» сроков исполнения требований потребителя, связанных с необходимостью устранения недостатков в товаре/работе, заменой товара ненадлежащего качества, или иных отдельных требований потребителя (ст. 21, 22 и 23 закона «О ЗПП» соответственно) начисляется за каждый день нарушения таких сроков до дня, когда требования будут исполнены продавцом/производителем, либо до дня, когда потребитель предъявит новое требование, связанное с продажей ему товара с недостатками.

Необходимо отметить, что в последнем случае за нарушение сроков исполнения нового требования потребителя также начисляется неустойка в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки (подп. «а» п. 32 ППВС № 17).

Неустойка за нарушение сроков начала или окончания исполнения работ начисляется также за каждый день просрочки названных сроков по дате начала/окончания работ соответственно либо до дня предъявления потребителем новых требований⁵¹.

При этом неустойка в т. ч. может быть начислена за каждый из нарушенных сроков, предусмотренных одним договором, однако в этой ситуации общий размер неустойки не может превышать стоимости соответствующего товара/работы (подп. «б» п. 32 ППВС № 17).

Снижение размера неустойки, начисленной в связи с нарушением прав потребителя, по ст. 333 ГК РФ может быть произведено только в исключительных случаях по заявлению ответчика и при обязательном указании мотивов, послуживших основанием для снижения размера такой неустойки судом (п. 34 ППВС № 17). Обобщение судебной практики о защите прав потребителей по спорам, связанным со взысканием неустойки,

⁵¹ Журавлева О.В. К вопросу о взыскании штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора. Российская юстиция. 2018. № 12. С. 59 - 60.

предусмотренной данным законом, позволяет выделить следующие специфические особенности решений по таким спорам:

При установлении исключительности случая для снижения неустойки в порядке ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей суд в своих рассуждениях может отталкиваться от степени выполнения ответчиком его обязательств, имущественного положения истца и других заслуживающих внимания обстоятельств (определения ВС РФ от 20.10.2015 № 14-КГ15-9, от 24.02.2015 № 5-КГ14-131, от 20.01.2015 № 18-КГ14-184, от 03.11.2015 № 4-КГ15-48 и др.). Распространенными основаниями для снижения неустойки в рассматриваемых ситуациях для судов служат срок просрочки исполнения обязательства продавцом/исполнителем и размер ущерба, нанесенного потребителю в связи с такой просрочкой (например, решение Биробиджанского райсуда Еврейской АО от 22.11.2017 по делу № 2-2424/2017).

Наличие оснований для снижения неустойки и критерии соразмерности определяются судом в каждом конкретном случае самостоятельно исходя из установленных по делу обстоятельств.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца/изготовителя за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 закона «О ЗПП»). Данной теме посвящена наша статья «Размер штрафа по закону о защите прав потребителей».

Размер указанного штрафа рассчитывается на основании всей суммы требований потребителя, удовлетворенных судом. Если при обжаловании в последующих инстанциях размер каких-либо требований будет снижен по решению суда, то, соответственно, должен быть снижен и размер штрафа за неисполнение продавцом/производителем требований потребителя (п. 5 Обзора ВС РФ по отдельным вопросам судпрактики, утв. Президиумом ВС РФ 01.02.2012).

Решение суда, вынесенное на основе ошибочного исчисления размера тех или иных требований потребителя, может быть признано незаконным (п. 4 этого же Обзора судпрактики).

Таким образом, согласно сложившейся практике:

– для удовлетворения требования о взыскании морального вреда в пользу потребителя достаточно установления самого факта нарушения прав последнего (п. 45 ППВС № 17);

– размер такой компенсации определяется судом с учетом обстоятельств конкретного дела, но независимо от имущественного возмещения в пользу потребителя (т. е. сумма компенсации морального вреда не рассчитывается в какой-либо пропорции от присужденной в пользу потребителя стоимости товара или размера неустойки);

– размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Суд оценивает нанесенный потребителю моральный вред по собственному внутреннему убеждению с учетом обстоятельств конкретного дела. Как правило, во внимание судами принимаются: характер и длительность нравственных переживаний истца, степень вины ответчика; действия, предпринятые продавцом/исполнителем для восстановления нарушенного права потребителя, возможные негативные последствия для потребителя в связи с нарушением его предусмотренного законом права и др.

При квалификации действий продавца/поставщика услуг как нарушающих права потребителя в соответствии с законом «О ЗПП» суд должен верно оценить, является ли потребитель услуг потребителем в понимании закона «О ЗПП».

Так, ВС РФ отменил решение суда нижестоящей инстанции, вынесенное в пользу истца, поскольку поставил под сомнение использование истцом

объекта страхования именно в личных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

При разрешении спора об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с гражданами, суд должен учитывать, что законом «О ЗПП» не регламентировано право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем-физлицом субъектам, не обладающим лицензией на право ведения банковской деятельности, если иное не регламентировано законом или договором, содержащим данное условие, которое было согласовано сторонами при его заключении.

К требованиям гражданина о защите его прав при заключении кредитного договора от его имени мошенническим путем подлежат применению нормы ГК РФ. Положения закона «О ЗПП» не подлежат применению к отношениям, происходящим из договора займа, заключенного между кредитным потребительским кооперативом и гражданином - пайщиком указанного кооператива. Гражданин имеет право на отказ от услуги личного страхования по кредитному договору и может требовать возмещения убытков, которые возникли в связи с непредоставлением в разумный срок необходимой информации об оказываемой услуге.

Хозяйственные субъекты, намеренно вводящие в заблуждение потребителей при реализации товаров и услуг или осуществляющие иные формы обмана потребителей, могут быть привлечены к административной ответственности за данные деяния (ст. 14.7 Кодекса РФ об административных правонарушениях⁵²).

Контролирующие органы в сфере защиты прав потребителей наделены в т. ч. полномочиями на обращение в суд с заявлением о ликвидации хозяйственного субъекта, систематически нарушающего права потребителей (подп. 7 п. 4 ст. 40 закона «О ЗПП»).

⁵² «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 14.05.2018) //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

Суд признал соответствующим требованиям закона постановление о привлечении продавца к адм. ответственности за совершение обмана покупателя, выразившегося в фактическом предоставлении ему товара, комплектность которого не соответствовала заявленной в акте приема-передачи.

При этом суд оценивал, имелись ли объективные обстоятельства, в связи с которыми такое нарушение со стороны продавца могло быть вызвано чрезвычайными или непреодолимыми обстоятельствами, а также существование причин, по которым такое правонарушение могло бы быть квалифицировано как малозначительное.

Суд признал законным постановление о привлечении продавца к административной ответственности за введение в заблуждение покупателя относительно стоимости приобретаемого товара и его количества.

Так, в рассматриваемом примере на ценнике было указано количество единиц товара в упаковке, подлежащей продаже целиком, но цена при этом указана не за упаковку, а за единицу товара, приобрести который отдельно не представлялось возможным.

2.2 Проблемы искового производства в сфере защиты прав потребителей

В ходе правового регулирования взаимоотношений, возникающих при участии потребителей, ключевая роль отведена нормам гражданского права. Это обосновано фактом того, что данные взаимоотношения обладают гражданским характером, т.к. формируются между юридически равными потребителем и поставщиком (продавцом).

Логично предположить, что потребитель всегда хочет быть защищенным при покупке товара или получении услуги. Нередко бывает, что какой-либо товар приходит в негодность или же оказывается бракованным. Вместе с тем, случается и так, что потребителя не устраивает определенная услуга, оказанная

ему. Стоит отметить, что при приобретении технически сложных товаров проблема возврата денежных средств или замены товара товаром надлежащего качества носит достаточно размытый характер ввиду их сложности⁵³.

Предметом правового регулирования отношений в сфере защиты прав потребителя являются общественные отношения между потребителем, с одной стороны, и изготовителем, продавцом, исполнителем - с другой стороны, а также общественные отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления и субъектами предпринимательской деятельности, направленные на соблюдение и обеспечение защиты прав потребителей.

Потребитель-гражданин подобной профессиональной поддержки чаще всего не имеет и, соответственно, вынужден защищать собственные права самостоятельно.

Само собой, что в данной ситуации государство для ЗПП посчитало нужным установить специальное законодательство, создать соответствующие органы, которые реализуют государственный контроль за соблюдением данного законодательства.

Вместе с тем сформированы условия для функционирования общественных объединений по ЗПП. В 2018 году 69% исков потребителей суды удовлетворяют полностью или частично, причем решение о частичном удовлетворении выносятся, как правило, по искам, в которых потребитель просит слишком большую неустойку или компенсацию морального вреда.

Законом о защите прав потребителей предусмотрено право потребителя потребовать уплаты неустойки и компенсации морального вреда при нарушении его прав. Ответчик может заявить об уменьшении размера неустойки (п. 1 ст. 333 ГК РФ), а суд самостоятельно определяет размер компенсации морального вреда (ст. 15 Закона).

⁵³ Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2017. 108 с.

Также суд может снизить расходы на оплату работы юриста, если сочтет их завышенными (п. 12 Постановления Пленума ВС РФ от 21 января 2016 г. № 1). При вынесении положительного решения суд также обязывает ответчика выплатить штраф в пользу потребителя - 50% от взысканной суммы. Больше всего споров возникает с телекоммуникационными компаниями, где потребитель получает услуги за абонентскую плату. Второе место занимает продажа и сервисное обслуживание транспортных средств.

На третьем месте - иски за некачественную установку окон и дверей, а также проблемы со сборкой и доставкой мебели. На качество бытовых и развлекательных услуг, а также услуги салонов красоты потребители жалуются редко⁵⁴.

Таким образом, можно сказать о том, что предприниматели также заинтересованы в развитии подобных платформ, поскольку это позволит им сократить издержки: если они смогут предоставить своим клиентам алгоритм, заслуживающий доверия и предоставляющий решения, близкие к тому, которые выносят традиционные суды, то предпринимателям выгоднее будет решить спор напрямую с потребителем, а не тратить время и средства на судебное разбирательство.

2.3 Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей

Закон РФ «О защите прав потребителей»⁵⁵ – главный нормативно-правовой акт, регулирующий отношения по поводу приобретения товаров и услуг, разрешения спорных ситуаций в вопросах качества товара.

Этот закон призван регулировать отношения между покупателем и продавцом или производителем товаров. В вопросах качественного

⁵⁴ Журавлева О.В. К вопросу о взыскании штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора. Российская юстиция. 2018. № 12. С. 59 - 60.

⁵⁵ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19)

предоставления товаров или оказания услуг этот документ имеет высшую силу. Возврат товара продавцу не во всех случаях означает его обязанность возврата уплаченных за него денег.

В некоторых случаях закон предусматривает возможность обмена товара на аналогичный, и покупатель не вправе требовать возврата денежных средств. Правила возврата денег за качественный и некачественный товар имеют существенные различия.

Законом предусмотрена возможность возврата средств за оба вида товара, но при некоторых обстоятельствах вернуть потраченные средства невозможно.

Закон вносит ясность в отношения между производителями, дилерами, продавцами и конечными потребителями.

В случае сомнительной сделки гарантируется возврат или обмен на качественное изделие.

В пунктах об основных положениях обозначены документы, в соответствии с которыми контролируются взаимоотношения между поставщиками и потребителями на федеральном и региональном уровне. Учтены виды претензий и жалоб со стороны покупателей. После заключения договора исполнитель должен выполнить услуги, прописанные в нем.

Проявить инициативу в расторжении договора он не может. Только заказчик имеет право на расторжение. За неоказанную услугу при этом исполнителю грозит не только возврат денег, но и выплата штрафа по решению суда⁵⁶.

Никаких изменений относительно сроков возвращения денег в последней редакции не было. При надлежащем качестве изделия следует прийти в магазин в течение 14 дней, а для некачественных изделий – это срок действия гарантии.

Продающим лицом не предоставлена по ошибке или умышленно полная информация о приобретаемом товаре и о его характеристиках. Статья 18.

⁵⁶ Арабей Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза // Актуальные проблемы российского права. 2018. № 12. С. 1635.

Потребителю был продан товар, не соответствующий установленным требованиям и нормам качества.

Статья 25. Несоответствие товара личным особенностям потребителя (расцветка, размер, фасон и т. д.). Наиболее частыми бывают ситуации, касающиеся статьи 18, когда продукция бракованная или просроченная.

Закон о защите прав потребителей предусматривает право потребителя на безопасность товаров. п.1 ст.7 ЗПП «Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке». Прописано и право на получение компенсации за вред жизни и здоровью в полном объеме. п.1 ст.14 ЗПП «Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме».

Помимо компенсации вреда жизни и здоровью потребитель в РФ вправе рассчитывать и на компенсацию морального вреда ст.15 ЗПП «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». В России довольно большая судебная

практика по искам о возмещении вреда, причиненного жизни и здоровью потребителей. Существует практика как положительная, так и отрицательная.

Вот примеры положительной:

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.11.2015 по делу N 33-40063/2015⁵⁷. Требование: о компенсации морального вреда. Обстоятельства: Истица ссылается на то, что вследствие продажи ответчиком товара ненадлежащего качества она получила телесное повреждение.

Решение: Требование частично удовлетворено, поскольку ответчиком были оказаны услуги общественного питания, не соответствующие требованиям безопасности для жизни и здоровья, в связи с чем ответственность за наступившие последствия в виде повреждения здоровья истицы должен нести ответчик, размер компенсации морального вреда определен с учетом периода лечения истицы, болезненного характера травмы, перенесенного испуга и переживаний.

Кассационное определение Тюменского областного суда от 26.03.2012 по делу N 33-1169/2012⁵⁸. Иск о взыскании стоимости приобретенной продукции и компенсации морального вреда правомерно удовлетворен в части суммы, поскольку истцу переданы ответчиком товары (продукты) ненадлежащего качества, не соответствующие требованиям безопасности для здоровья потребителей, а также обязательным требованиям, предъявляемым к таким продуктам.

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 15.12.2016 по делу N 33-21066/2016⁵⁹. Требование: о взыскании убытков, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда.

Обстоятельства: в результате приобретения некачественного товара здоровью истца причинен вред.

⁵⁷ Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 11-8834 от 20.03.2013 г.//Росправосудие.

⁵⁸ Кассационное определение Тюменского областного суда от 26.03.2012 по делу N 33-1169/2012.//Росправосудие

⁵⁹ Апелляционное определение Ростовского областного суда от 15.12.2016 по делу N 33-21066/2016.//Росправосудие

Решение: Требование удовлетворено частично.

Естественно, о столь крупных суммах, как и в США, говорить не приходится, но динамика положительная, безусловно, есть. Граждане становятся более подвижными в части защиты своих прав, а там, где есть движение, там будет и результат.

Если российскому потребителю причинен вред здоровью некачественным товаром или услугой, то фиксируем вред, обращаемся с жалобами в надзорные инстанции, проводим необходимые экспертизы, устанавливаем причинно-следственную связь, и дальше в суд.

ГЛАВА 3 СУДЕБНОЕ РЕШЕНИЕ ПО ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1 Сущность судебного решения по делам о защите прав потребителей

Значительное число дел, рассматриваемых в судах, относятся к нарушению прав потребителей по Закону «О защите прав потребителей»⁶⁰. Это, в частности, дела по вопросам защиты прав пользователя услуг или защиты прав потребителей в части возврата ранее купленного товара.

Субъектами споров по делам о защите прав потребителей являются рядовые граждане, которые приобретают товары и услуги для личного и домашнего использования.

На юридических лиц и индивидуальных предпринимателей действие Закона «О защите прав потребителей» не распространяется. В качестве ответчиков по таким спорам выступают продавцы, производители, импортеры, исполнители (подрядчики), работающие на потребительском рынке.

Потребитель наделен правами на предоставление ему услуг и товаров надлежащего качества, а также на полную и достоверную информацию о покупаемых им товарах и заказанных услугах.

Как показывает судебная практика, чаще всего потребители обращаются в суды с вопросами по поводу споров в рамках договоров купли-продажи, энергоснабжения, аренды, строительного подряда, перевозки и хранения, возмездного оказания услуг, страхования, банковских и финансовых услуг.

Положения Закона «О защите прав потребителей» распространяются также на отношения по вопросам участия в долевом строительстве, банковского вклада, личного и имущественного страхования, перевозок, энергоснабжения и пр. Но взаимодействие граждан с судами, органами местного самоуправления, государственными учреждениями, а также вопросы

⁶⁰ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей»//СПС КонсультантПлюс.

покупки ценных бумаг, облигаций, участия в кооперативах и пр. данный закон не затрагивает.

При возникновении спорных моментов между продавцом и покупателем используется два основных механизма для разрешения споров: досудебный (претензионный) и судебный. Если в отношении арбитражных дел попытка истца урегулировать спор в досудебном порядке является обязательной, то для дел по защите прав потребителей это не является обязанностью покупателя. Между тем в целях экономии времени и денег на судебные разбирательства возникшие противоречия рекомендуется решать мирно.

Для защиты своих интересов потребителю дается широкий спектр прав: расторжение договора купли-продажи и взыскание денег, обмен некачественного товара на аналогичный с надлежащим качеством, компенсация полученных убытков, снижение стоимости некачественного товара и пр. Еще одним способом защиты для покупателей является положение о недействительности условий договора, которые могут ущемить их права.

Многие недобросовестные продавцы включают в условия договора пункты, которые противоречат Закону «О защите прав потребителей». Такие соглашения можно признать недействительными в судебном порядке и потребовать устранения нарушений⁶¹.

В 2018 году Верховный суд выпустил обзор судебной практики, в котором прописаны рекомендации судам при принятии решений по делам о защите прав потребителей. Здесь приведены такие особенности таких дел. Так, когда претензия о возврате товара подается к полномочному представителю иностранной компании (а это право предусмотрено для покупателей ЗЗПП) на территории России, то такие дела относятся к юрисдикции российских судов.

Верховный суд признал ошибочной позицию суда, согласно которой исковые заявления к иностранным производителям товаров не могут быть рассмотрены российскими судами.

⁶¹ Усачева Е.А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя. «Мировой судья». 2016. №2. 87 с.

Другое разъяснение суда указывает на то, что покупатель вправе сам решать, куда ему обращаться с претензией: к производителю товара или к продавцу. При этом те должны разъяснить порядок возврата и приемки такого товара у потребителя.

Законодательство признает право покупателя на приобретение товара надлежащего качества. Под ним понимается товар, который соответствует условиям договора, пригоден для использования по своему целевому назначению, безопасен для жизни и здоровья, соответствует определенным стандартам и с неистекшим сроком годности.

Указанные атрибуты качественного товара продавец должен быть готов продемонстрировать по требованию покупателя. Требования покупателей о компенсации им ущерба из-за недостаточной и недостоверной информации о товаре, предоставленной продавцом, на практике встречаются чаще, чем иски относительно некачественных товаров.

В частности, покупатели нередко жалуются, что из-за отсутствия у них данных о правилах эффективного и безопасного использования им был причинен ущерб. Немало споров между покупателем и продавцом возникает по вопросу возврата технически сложного товара⁶².

Многие споры решаются в пользу продавца: ведь покупатель не вправе вернуть технически сложный товар из-за того, что тот не подошел ему по цвету и размеру. А это часто становится причиной разногласий.

При взыскании с производителя штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования покупателя производитель должен установить факт того, предпринимались ли потребителем действия по возврату товара ненадлежащего качества для проведения экспертизы.

Если покупатель всячески уклонялся от предоставления товара с недостатком на экспертизу продавца, то последний на законном основании может отказать в удовлетворении требований. Также при рассмотрении споров

⁶² Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2017. N 9. С. 56-58.

по делам о защите прав потребителей, в которых предполагается покупка большого числа сложной техники, судам следует выяснять цели покупки.

Например, если лицо приобрело в магазине 10 одинаковых планшетов, то сомнительно, что оно имеет цель использовать их все лично. Если суд придет к выводу о том, что техника приобретена для перепродажи, то он может не рассматривать подобное заявление.

Другое пояснение Верховного суда касается того, что в отношении технически сложных товаров допускается расторжение договора купли-продажи и возврат денег покупателю независимо от того, являлись ли обнаруженные недостатки существенными. В судебной практике имелось ошибочное постановление суда о том, что потребитель не вправе был требовать возврата денег за автомобиль, так как обнаруженные им в течение 15 дней после покупки недостатки не являлись существенными и не мешали использовать автомобиль по своему прямому назначению.

Согласно разъяснениям ВС, покупатель может расторгнуть договор в отношении технически сложного товара, если таким товаром нельзя пользоваться более 30 дней в год, он неоднократно ремонтировался, при ремонте устранялись различные недостатки.

Закон предусматривает возможность возврата товара даже после истечения гарантийного срока или двухлетнего срока, но только при условии, что в товаре был выявлен существенный недостаток.

Верховный суд уточнил, что подобное требование можно подать только к производителю или импортеру. Сам продавец или автодилер решать такие вопросы не должен⁶³.

При этом покупатель должен сам доказать факт наличия существенного недостатка или его возникновение до передачи покупателю. При обнаружении в течение гарантийного периода недостатков товаров и при поступлении требования от потребителя в виде компенсации стоимости приобретенного

⁶³ Алехина А. А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2017. №33. С. 18-20.

товара и убытков доказывать отсутствие оснований для удовлетворения такого требования возлагается на продавца.

Другое пояснение ВС РФ касается порядка расчета неустойки и штрафа, которые выплачиваются покупателю при приобретении им некачественного товара. Так, суд пояснил, что при определении суммы штрафных санкций при покупке автомобиля и при обнаружении недостатков в нем должны учитываться: стоимость дополнительного оборудования, установленного на автомобиль, а не только первоначальная стоимость машины. Связано это с тем, что дополнительные опции приобретались автовладельцем вместе с машиной.

3.2 Содержание судебного решения по делам о защите прав потребителей

Защита прав потребителей является одним из направлений единой государственной политики, которая осуществляется в настоящее время в Российской Федерации. Ее цели, задачи и приоритеты закреплены в «Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года», разработанной во исполнение подп. «а» п. 1 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС и утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р⁶⁴.

Особенности реализуемых прав и законных интересов граждан Российской Федерации как потребителей обусловлены правовым статусом, установленным Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Субъектами разрешаемых судами споров являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных,

⁶⁴ Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС и утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р

домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и хозяйствующие субъекты (организации независимо от их организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели), выступающие в качестве продавцов, изготовителей, исполнителей или импортеров на потребительском рынке.

В целях формирования единой практики применения законодательства в сфере защиты прав потребителей при рассмотрении судами дел, на основании ст. 126 Конституции Российской Федерации, ст. 2 и 7 Федерального конституционного закона от 5 февраля 2014 г. № 3-ФКЗ «О Верховном Суде Российской Федерации» выработаны следующие правовые позиции.

Основными критериями для квалификации договора с участием потребителя является его определение как соглашения между потребителем и профессиональной стороной, каждая из которой преследует цель, ради которой заключается данный договор. Особенность договоров с участием потребителя заключается в их субъектном составе. Поэтому важной задачей является определение понятий потребителя и профессиональной стороны⁶⁵.

Таким образом, можно сказать о том, что в законодательстве отсутствует единообразное определение потребителя, общее для сферы потребительских отношений. Главным признаком является не личная заинтересованность потребителя в предмете сделки, а отсутствие его профессионального интереса. Профессиональная сторона характеризуется следующими признаками: она является физическим или юридическим лицом и действует в целях, относящихся к его предпринимательской или профессиональной деятельности.

В ст. 1212 ГК РФ термин «профессиональная сторона» расценивается как контрагент потребителя. Очевидно, что определение потребителя перенесено в Гражданский Кодекс РФ из Закона РФ о защите прав потребителей. Поскольку данный Закон не содержит определения профессиональной стороны, оно не было заимствовано и в ст. 1212 ГК РФ.

⁶⁵ Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2017. N 9. С. 56-58.

Однако определение профессиональной стороны исключительно как контрагента потребителя представляется неубедительным. Определение потребителя, воспринятое из специального закона, имеет определенные недостатки. Текстуально, изменив одно из этих определений, получится, что будет два потребителя - во внутреннем законодательстве и для целей международного частного права.

Таким образом, возникает проблема квалификации терминов «профессиональная сторона» и «потребитель». Представляется, что проблемы, связанные с квалификацией коллизионных норм, остаются пока востребовано коллизионное право.

На наш взгляд, ст. 1212 Гражданского Кодекса Российской Федерации требует изменений. В частности, в статье вместо понятия «потребитель» следует включить отсылку к законодательству о защите прав потребителей, в которой данное определение уже дано. Необходимо также дополнить ст. 1212 ГК РФ положением, в котором раскрывалось бы определение профессиональной стороны как лица, действующего в рамках договора, заключенного с потребителем, в целях, связанных с осуществлением предпринимательской или профессиональной деятельности.

Анализ отечественной и иностранной доктрины, российского и зарубежного законодательства, правоприменительной практики приводит к выводу, что трансграничный договор с участием потребителя - это договор, который связан с правом нескольких государств, заключенный между гражданином, признаваемым потребителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, и профессиональной стороной - физическим или юридическим лицом, действующим в целях, связанных с его предпринимательской или профессиональной деятельностью. Представляется, что договор с участием потребителя является родовым понятием, охватывающим различные договорные конструкции⁶⁶.

⁶⁶ Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2017. 114 с.

Появление в трансграничном договорном правоотношении такого субъекта как потребитель в корне меняет субсидиарную привязку. Теперь при отсутствии выбранного в договоре права применяется не право страны, осуществляющей характерное исполнение, а право страны места жительства потребителя. Именно таким образом принцип защиты слабой стороны реализуется в сфере коллизионного регулирования договоров с участием потребителя.

Автономия воли сторон рассматривается в качестве основного коллизионного принципа в законодательстве большинства государств. Договоры с участием потребителя являются договорами присоединения, поэтому потребитель не в состоянии заранее дать оценку результатам применения иностранного права. По этой причине автономию воли следует ограничить в договорах с участием потребителя.

Такое ограничение предусматривает, что при отсутствии соглашения о выборе компетентного правопорядка, к договору применяется право страны места жительства потребителя. Последний способ ограничения автономии воли является наиболее прогрессивным, поскольку, с одной стороны, он предоставляет возможность выбрать сторонами право, а с другой стороны, дает гарантию потребителю защитить свои субъективные права, посредством применения законодательства страны его места жительства, как наиболее ему близком. Данный подход коллизионного регулирования был разработан в праве Европейского Союза и заимствован современными зарубежными кодификациями, в том числе Россией.

В том случае, если выбранное право предусматривает больший уровень защиты, то оно применяется к отношениям, вытекающим из договора. В том случае, если выбранное право предусматривает меньший уровень защиты, договор регулируется сочетанием норм выбранного права и императивных норм права страны места жительства потребителя.

Представляется, что в настоящее время место нахождения потребителя во время совершения действий, необходимых для заключения договора, например,

совершения заказа, не имеет никакого значения, по той причине, что носит случайный характер и не должно влиять на юридическую квалификацию ситуации. Поэтому не имеет значение место осуществления действий потребителем, если он осуществляет покупку через сайт, находясь в командировке в другой стране. Полагаем, в ст. 1212 ГК РФ следует указать, что профессиональная сторона, заключающая договор с потребителем, может не только осуществлять свою деятельность в стране места жительства потребителя, но и направлять ее на территорию этой страны. Суды должны учесть конкретные обстоятельства дела, в частности язык общения с потребителем, валюту платежа, использование национальных доменных имен.

Доступность сайта из страны места жительства потребителя нельзя отнести к признакам направленной деятельности. В то же время наличие фактической возможности осуществить заказ товара с доставкой в такую страну является подтверждением того, что деятельность профессиональной стороны направлена на такую страну.

Закон РФ о защите прав потребителей, на наш взгляд, может быть дополнен статьей, касающейся внесудебной защиты прав потребителей. В статье необходимо указать, что на основании соглашения сторон спор с участием потребителя может быть рассмотрен в международном коммерческом арбитраже, который должен быть расположен по месту жительства потребителя, или с использованием информационно-коммуникационных сетей, что позволит сторонам представлять доказательства и давать объяснения⁶⁷.

Таким образом, анализ российского законодательства позволяет прийти к выводу, что стороны в трансграничном договоре с участием потребителя вправе согласовать арбитражную оговорку, направленную на изъятие норм о международной подсудности данных споров.

Однако, результатом различного положения сторон в договоре может стать ограничение доступа потребителя к правосудию и вероятность нарушения

⁶⁷ Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2018. N 10. С. 22-24.

его прав в ходе рассмотрения дела арбитражем. Профессиональная сторона может настоять на включение в арбитражную оговорку арбитража, который расположен в месте нахождения профессиональной стороны или в другом месте, неудобном для потребителя.

В законодательстве о защите прав потребителей целесообразно закрепить норму, позволяющую профессиональной стороне обратиться в арбитраж в случае, когда это не нарушает права потребителя на доступ к правосудию и не ограничивает его возможности по защите своих интересов. Данная норма будет направлена на защиту интересов слабой стороны - потребителя.

Следует отметить, что закрепление правил определения международной подсудности споров из договоров с участием потребителя не решает всех проблем защиты прав и интересов потребителя как более слабой стороны в договоре. Приобретая товар за рубежом, большинство потребителей в случае его несоответствия условиям договора, не желают подавать иски. Юристы нередко имеют малозначительный опыт в подобных делах, ко всему прочему, гонорар при низкой сумме иска ничтожно мал. При этом продолжительность гражданского спора с участием иностранных лиц в Европе в среднем составляет около двух лет. Признание и исполнение решения иностранного суда увеличивает общий срок на 8-18 месяцев. Решением проблемы могло бы стать более активное использование альтернативных способов разрешения трансграничных споров с участием потребителя.

3.3 Заочное решение и судебный приказ в делах о защите прав потребителей

Заочное решение суда выносится при рассмотрении гражданского дела в отсутствие ответчика в судебное заседание. Неявка ответчика в суд сегодня является достаточно распространенной проблемой, как для истца, так и для суда непосредственно.

Решением такой проблемы является заочное производство, институт которого направлен на соблюдение баланса интересов сторон в гражданском судопроизводстве. Однако, стоит отметить, что одной неявки ответчика недостаточно для вынесения заочного решения, также должны присутствовать следующие условия:

- ответчик должен быть извещен надлежащим образом о времени и месте судебного разбирательства;
- от ответчика не должно быть в материалах дела сведений об уважительных причинах своего отсутствия;
- со стороны ответчика не должно быть просьб о рассмотрении дела в его отсутствие.

Заочное производство возможно только в суде первой инстанции⁶⁸.

Для применения заочного производства судом должно быть вынесено определение, которое, как правило, имеет протокольную форму. Предварительно суд получает согласие участников процесса на рассмотрение дела в порядке заочного производства, затем оглашается определение, все это вносится в протокол судебного заседания. Рассмотрение дела в порядке заочного судопроизводства, по сути, ничем ни отличается от обычного процесса – судом исследуются доказательства, заслушиваются доводы участников и свидетелей, принимается решение. Главным отличием является лишь непосредственное отсутствие ответчика на заседании. Процессуальный закон устанавливает, что для рассмотрения дела в порядке заочного производства необходимо, чтобы ни один из ответчиков не присутствовал в суде, даже в случае, когда иск подан на несколько ответчиков одновременно. Также принять заочное решение суд не может по делу, когда в судебном заседании истец изменяет основание или предмет иска. В этом случае суд обязан отложить судебное разбирательство и направить ответчику уточненные исковые требования.

⁶⁸ Васильковский Е.В. Курс гражданского процесса: Субъекты и объекты процесса, процессуальные отношения и действия. М.: Статут. 2016. 107 с.

Заочный порядок применяется только в исковом или особом производстве, дела, рассматриваемые в порядке приказного производства, не подлежат заочному рассмотрению.

При рассмотрении дела в порядке заочного производства суд выносит заочное решение, которое по своему содержанию не отличается от решения, принятого в общем порядке судопроизводства. Так, заочное решение состоит из четырех частей: вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной. Однако, обязательным требованием является указание в резолютивной части решения, принятого судом заочно, срока и порядка подачи заявления об отмене решения (данное заявление не стоит путать с апелляционной жалобой). Кроме того, заочное решение отличается следующими атрибутами:

– наименованием - должно быть указано не «Решение», а «Заочное решение»;

– дополнительные ссылки на обстоятельства и нормы права – данные ссылки позволяют суду рассмотреть дело в заочном порядке;

– дополнительные сроки и порядок отмены и обжалования решения.

Копия заочного решения направляется ответчику (а также истцу, если он не присутствовал в судебном заседании и просил рассмотреть дело без него) заказным письмом с уведомлением о вручении, в срок - в течении 3-х дней с момента принятия решения.

Ответчик, который не согласен с заочным решением суда, вправе подать заявление об отмене этого решения. Заявление подается в течении семи дней со дня получения копии документа, при этом день вручения в этот срок не засчитывается. В заявлении об отмене заочного решения должно быть указано⁶⁹:

– наименование суда, решение которого ответчик хочет отменить (заявление подается и адресуется в суд, который вынес решение в порядке заочного производства);

⁶⁹ Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 111-114.

- полные данные заявителя – ФИО, процессуальное положение, адрес места проживания, контактный телефон;

- обстоятельства, подтверждающие факт уважительной причины неявки ответчика в суд, о которых он не мог информировать суд своевременно; доказательства этих обстоятельств;

- имеющиеся доказательства и обстоятельства, влияющие на содержание решения, вынесенного судом в порядке заочного производства;

- просьба ответчика об отмене решения;

- перечень прилагаемых документов;

- подпись и дату составления документа.

Заявление об отмене заочного решения подается в суд с приложением копий документа по количеству лиц, участвующих в деле и не облагается государственной пошлиной.

После получения заявление судом, оно рассматривается в судебном заседании. Срок рассмотрения – 10 дней с момента его поступления. Участники судебного процесса должны быть извещены должным образом о времени и месте рассмотрения заявления, при этом, неявка сторон не является препятствием для принятия судом решения по результатам рассмотрения заявления. При рассмотрении заявления суд может:

- отказать в удовлетворении заявления;

- отменить заочное решение и возобновить рассмотрение дела.

Результатом рассмотрения заявления об отмене заочного решения является отдельно оформленное определение суда, которое не подлежит обжалованию. В рамках возобновления судебного производства дело рассматривается по существу в том же или другом составе суда, если ответчик и на этот раз не явится в судебное заседание, вновь принятое судом решение уже не будет заочным. Заочное решение, также как решение суда, принятое в общем порядке, может быть обжаловано путем подачи апелляционной жалобы в вышестоящий суд. Далее, после апелляционного обжалования следует кассационное. Право на обжалование решения суда в апелляционном порядке

имеет не только ответчик. Так, исходя из общего положения, регламентирующего апелляционное обжалование (статья 320 ГПК РФ), правом обращения в апелляцию наделены:

- стороны судебного разбирательства;
- другие лица, участвующие деле, в частности прокурор;
- лица, не привлеченные к участию в деле, но вопрос о правах и обязанностях которых был разрешен судом.

Срок обжалования заочного решения в апелляционном порядке – 1 месяц. Однако важным моментом является начало течения этого срока. Здесь нужно выделить две ситуации:

Перед подачей апелляции ответчик подавал заявление об отмене заочного решения и ему было отказано в удовлетворении просьбы. В этом случае жалоба по апелляции может быть подана ответчиком в течение месяца с момента вынесения судом определения об отказе в удовлетворении заявления.

По общему правилу, течение срока начинается со дня, следующего за днем вынесения определения. Например, если определение об отказе будет вынесено 01 июня, первым днем срока обжалования будет являться 02 июня, а последним днем будет являться 01 июля.

Ответчик не подавал заявления об отмене заочного решения. В этом случае жалоба по апелляции может быть подана в течение месяца после истечения срока подачи такого заявления. Рассмотрим ситуацию более детально по датам:

- 01 июня - дата получения ответчиком копии решения суда, вынесенного в порядке заочного производства;
- 02 июня - первый день подачи заявления об отмене этого решения;
- 08 июня - последний день подачи заявления;
- 09 июня - первый день подачи жалобы в порядке апелляции;
- 08 июля - последний день подачи апелляционной жалобы.

Таким образом, вступление в законную силу заочного решения напрямую зависит от того, обжаловалось ли это решение: в случае, если дело прошло

через апелляцию, решение суда вступит в силу со дня вынесения апелляционного определения, которым решение не было отменено; в случае, если апелляционная жалоба не подавалась, заочное решение суда вступает в силу со дня истечения срока его обжалования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании изученного и вышеизложенного материала в данной выпускной квалификационной работе можно сделать следующие выводы:

Специфика сферы защиты прав потребителей определяет и специфику правовых средств, в том числе охраны. Правовые средства охраны прав потребителей, имеют межотраслевой характер, что усиливает защищенность потребителя, имея явный предупредительный характер нарушений со стороны продавца (изготовителя и др.). Законодательство о защите прав потребителей содержит кроме правовых средств охраны прав и правовые средства обеспечения исполнения обязательств (неустойка, штраф), а также меры оперативного воздействия и меры ответственности.

Незащищенность и отсутствие специальных знаний у потребителя определяет регламентацию государством именно содержания и порядка применения средств правового обеспечения, а не применение собственно регулятивных правовых средств. Это отражает общую охранительную концепцию законодательства о защите прав потребителей.

На наш взгляд, основной и главной функцией законодательства о защите прав потребителей является защита наиболее слабого элемента таких правоотношений - потребителя.

Выделение данной категории правоотношений в отдельную группу связана, в первую очередь, с экономическим неравенством потребителей и продавцов (в том числе изготовителей, исполнителей, импортеров), как основных субъектов.

Соответственно, на практике возникают некоторые трудности относительно определения субъекта в качестве потребителя. Суду в данном вопросе необходимо исходить из признаков потребителя, отраженных в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей».

Необходимость внимательного подхода к данному вопросу объясняется тем, что на практике, бывают случаи, когда субъект, не являющийся

потребителем, пытается применить законодательство о защите прав потребителей для пользования дополнительными правами, которое оно дает.

Анализ показывает, что судебные споры в отношении технических товаров с очень высокой вероятностью решаются в пользу потребителей. Компаниям, работающим в данной сфере, стоит задуматься о внедрении работы с клиентами и урегулировании споров мирным путем. Это улучшит репутационную составляющую и сократит штат юристов для походов в суды.

На данный момент подготовлено техническое задание на исследование, в рамках которого этот и другие вопросы, касающиеся регулирования разрешения споров в режиме онлайн, необходимо будет решить.

Мало кто пойдет в суд в случае возникновения неприятных ситуаций при покупке недорогих товаров в интернет-магазине. Но если будет создан удобный механизм решения подобных проблем, то граждане чаще смогут защищать свои права.

Мы считаем, что создание нового удобного онлайн механизма решения проблем защиты прав потребителей, обеспечит простое и быстрое решение мелких спорных ситуаций. Для небольших и крупных продавцов – обеспечит упрощенный порядок разрешения споров, тем самым экономия времени и средств.

Таким образом, можно сказать о том, что предприниматели также заинтересованы в развитии подобных платформ, поскольку это позволит им сократить издержки: если они смогут предоставить своим клиентам алгоритм, заслуживающий доверия и предоставляющий решения, близкие к тому, которые выносят традиционные суды, то предпринимателям выгоднее будет решить спор напрямую с потребителем, а не тратить время и средства на судебное разбирательство.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты:

1) «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) // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

2) «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 29.05.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.06.2019) // Сборник законодательства Российской Федерации. 2001. № 54. Ст. 2541.

3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2019) // Сборник законодательства Российской Федерации. 1994. № 23. Ст. 899.

4) «Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации» от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 03.04.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.12.2018) // Сборник законодательства Российской Федерации. 2002. № 46. Ст. 4532.

5) «Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 07.03.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2019) // Сборник законодательства Российской Федерации. 2000. № 63. Ст. 1257.

6) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

7) Федеральный закон от 17.12.1998 N 188-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «О мировых судьях в Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

8) Федеральный закон от 17.08.1995 N 147-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О естественных монополиях» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

9) Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

10) Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 05.12.2017) «О связи» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

11) Федеральный закон «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» от 21.07.2014 N 212-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

12) Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»//СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

13) Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 N 982 (ред. от 21.02.2018) «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

14) Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

15) Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года от 25 мая 2017 г. №

Пр-1004ГС и утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (Дата обращения: 27.05.19).

16) Указание Банка России от 20.11.2015 N 3854-У (ред. от 21.08.2017) «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

17) Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 25 сентября 2007 г. № 0100/9706-07-32 «О контроле и надзоре в сфере потребительского кредитования (дополнение к письму от 12.07.2007 № 0100/7062-07- 32)» // СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

18) Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10 (ред. От 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

19) Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» //СПС КонсультантПлюс (Дата обращения: 27.05.19).

20) Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (Дата обращения: 27.05.19).

Специальная литература

21) Агафонова Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Н.Н Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова – М.:Проспект. – 2017. – С. 18.

22) Алехина А. А. Некоторые аспекты досудебного порядка урегулирования споров в гражданском процессе // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2017. №33. С. 18-20.

23) Арабей Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза // Актуальные проблемы российского права. 2018. № 12. С. 1634-1640.

- 24) Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: «Статут», 2014. 159 с.
- 25) Богдан В. В. Теоретические проблемы определения специального правового статуса потребителя // Вестник ОГУ. 2018. №4. С. 231-235.
- 26) Васьковский Е.В. Курс гражданского процесса: Субъекты и объекты процесса, процессуальные отношения и действия. М.: Статут. 2016. 624 с.
- 27) Гафарова Г.Р., под ред. З.М. Фаткудинова. Защита прав потребителей: учебное пособие . – М.:Юстицинформ. – 2018. – 438 с.
- 28) Грибанов В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав. М.: Статут, 2017. 411 с.
- 29) Журавлева О.В. К вопросу о взыскании штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора. Российская юстиция. 2018. № 12. С. 60.
- 30) Игнатович Н. М. Внесудебные способы защиты субъективных гражданских прав // JSRP. 2017. №6 (10). С. 11-16.
- 31) Кабалкин А.Ю. Услуги в системе отношений, регулируемых гражданским правом // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: Сборник статей / Под ред. Е.А. Суханова, Л.В. Санниковой. М.: Инфотропик Медиа, 2017. 240 с.
- 32) Макаров Ю.Я. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) – М.: Проспект, – 2018. – С. 21
- 33) Осокина Г.Л. Гражданский процесс. Общая часть: учебник. М.: Норма:ИНФРА-М, 2017. 704 с.
- 34) Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2018. N 10. С. 22-24.
- 35) Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2017. N 9. С. 56-58.
- 36) Усачева Е.А. Правовые проблемы квалификации лица в качестве потребителя. «Мировой судья». 2016. №2. 85-91.

37) Чебышева Т. Новое в защите прав потребителей. //«Эж-Юрист». 2017. № 46. С. 111-114.

Материалы юридической практики

38) Апелляционное определение Брянского областного суда по делу 33-4091/2014 от 9 декабря 2014 г.// РосПравосудие.

39) Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 10 марта 2015 г. по делу N 33-1219//РосПравосудие.

40) Определение Ленинградского областного суда от 16.08.2012 N 33-3882/2012//РосПравосудие.

41) Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 11-8834 от 20.03.2013 г.//РосПравосудие.

42) Определение Мирowego судьи Судебного участка №2 Московского района г. Тверь по делу № 2-98-2/2015 от 03.04.2015г.//РосПравосудие.

43) Обзор Президиума Верховного Суда России от 22 мая 2013 г. «Обзор судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств»//СПС КонсультантПлюс.

44) Определение Верховного Суда РФ от 27.01.2015 по делу N 81-КГ14-19//СПС КонсультантПлюс.

45) Определение Свердловского областного суда от 07.06.2013 по делу N 33-6487/2013//РосПравосудие.