

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

Института права

(наименование института полностью)

Кафедра _____ «Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Гражданско-правовой

(направленность (профиль) / специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей

Студент

К.В. Бауэр

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд.юр.наук, доцент, А. В. Кирсанова

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

Тольятти 2020

Аннотация

В данной выпускной квалификационной работе проведено комплексное исследование гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения и списка используемой литературы и используемых источников.

В первой главе «Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей» рассматривается понятие «потребитель» в российском законодательстве и его признаки, а также анализируется становление и развитие правовых норм о защите прав потребителей в России.

Во второй главе исследования «Меры гражданско-правовой ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей» рассматриваются виды гражданско-правовой ответственности в области защиты прав потребителей, а именно возмещение убытков, штраф, взыскание неустойки и компенсация морального вреда.

В заключении представлены выводы, сформулированные в результате исследования, а также рассмотрены проблемные моменты, выявленные в ходе исследования и предложены пути их решения.

Общий объем работы 51 страница.

Содержание

Введение.....	4
1 Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	7
1.1 Понятие «потребитель» в российском законодательстве и его признаки	7
1.2 Становление и развитие правовых норм о защите прав потребителей ..	13
2 Меры гражданско-правовой ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.....	19
2.1 Взыскание убытков в связи с нарушением законодательства о защите прав потребителей	19
2.2 Штраф как мера гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей	25
2.3 Неустойка как мера гражданско-правовой ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей	28
2.4 Компенсация морального вреда потребителю.....	32
Заключение	37
Список используемой литературы и используемых источников.....	Ошибка!
Закладка не определена.	

Введение

Институт защиты прав потребителей в России возник сравнительно недавно - в 90-е гг. XX века. Именно с этого периода в России меняется система управления в государстве и происходит расширение законодательной базы. Это явление не обошло и сферы потребительских отношений. В связи с этим в России впервые был принят Закон РФ «О защите прав потребителей»[9], согласно которому устанавливаются права потребителя, как наиболее уязвимого звена в становлении и развитии рыночной экономики, а также регламентируется ответственность продавцов и предпринимателей за нарушение этих прав, в том числе и гражданско-правовая.

Анализ статистических данных показал, что только за 2019 год в Управление Роспотребнадзора по Самарской области поступило 12594 обращения граждан, из которых 54% (6749) обращений связано с вопросами защиты прав потребителей. Стоит отметить, что только 1,5% (190) обращений потребителей были рассмотрены в судебном порядке[13].

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что, невзирая на большое количество дел в сфере законодательного регулирования защиты прав потребителей, до настоящего времени существуют значительные пробелы как на стадии досудебного, так и судебного рассмотрения споров.

Несмотря на то, что для потребителя в данный момент сделаны значительные послабления (например, освобождение от пошлины при подаче иска в суд, выбор подсудности истцом и т. д.), права потребителя защищены недостаточно. Никаких гарантий досудебного урегулирования потребитель в настоящее время не имеет. То есть фактически его вынуждают или отказаться от своих претензий, или пойти в суд за защитой своих прав.

На сегодняшний день в действующем законодательстве в области защиты прав потребителей предусматривается обширный перечень мер гражданско-правовой ответственности, направленных на восстановление нарушенной

имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя. Однако, как показывает судебная практика, при определении меры гражданско-правовой ответственности существуют неточности в вынесении решений судами, возникшие в силу отсутствия в законодательстве чёткого толкования некоторых моментов, что так же подтверждает актуальность данного исследования.

Цель работы состоит в комплексном изучении гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей.

Поставленная цель предполагает последовательное решение следующих *задач* исследования:

- 1) Исследовать понятие «потребитель» в российском законодательстве и его признаки;
- 2) Охарактеризовать становление и развитие правовых норм о защите прав потребителей;
- 3) Проанализировать меры гражданско-правовой ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей, а именно возмещение убытков, штраф, взыскание неустойки, компенсация морального вреда.

Объектом исследования являются права потребителей.

Предмет исследования - нормы гражданского законодательства, регулирующие гражданско-правовую ответственность за нарушения прав потребителей.

Методологическую базу исследования составили общенаучные методы познания, включающие принцип объективности, системности, индукции, дедукции и др. Наряду с общенаучными методами познания применялись частнонаучные методы: описательный, лингвистический, сравнительно-правовой.

В качестве *теоретической основы* исследования были использованы труды таких учёных и специалистов в сфере права, как Богдан В.В., Науджина

Е.В., Нестерова Т.И., Кочнев А.С., Самсонова Е.В., Ходыкин И.М., Ткачев В.Н.,
Торговченков В.И., Чепурной И. П. и др.

Нормативно-правовое исследование темы основано на нормах
российского законодательства, а именно Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред.
от 18.07.2019) «О защите прав потребителей»[9], Гражданского Кодекса
Российской Федерации[6], а также на материалах судебной практики.

Структура работы. Цель и задачи исследования определили его
последовательность изложения и объем. Работа состоит из введения, двух глав,
шести параграфов, заключения и библиографии.

В первой главе «Правовое регулирование отношений в области защиты
прав потребителей» рассматривается понятие «потребитель» в российском
законодательстве и его признаки, а также анализируется становление и
развитие правовых норм о защите прав потребителей в России.

Во второй главе исследования «Меры гражданско-правовой
ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей»
рассматриваются виды гражданско-правовой ответственности в области
защиты прав потребителей, а именно возмещение убытков, штраф, взыскание
неустойки и компенсация морального вреда.

В заключении представлены выводы, сформулированные в результате
исследования гражданско-правовой ответственности за нарушения прав
потребителей, а также рассмотрены проблемные моменты, выявленные в ходе
исследования и предложены пути их решения.

1 Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1.1 Понятие «потребитель» в российском законодательстве и его признаки

В России понятие «потребитель» употреблялось довольно часто. Но до принятия специального законодательства, защищающего права и интересы потребителей, этот термин использовался в широком смысле и представлял собой ничто иное, как механическое перенесение экономической категории «потребитель». Им обозначалось потребление двоякого рода: и производительное, и личное. Иными словами, экономические отношения потребления получали различную правовую регламентацию: производительное потребление, осуществлялось в основном на базе договора поставки; личное потребление обеспечивалось главным образом договором розничной купли-продажи[3].

Лишь в 1991 году впервые этот термин официально появляется в законодательстве СССР. В частности, в законе СССР «О защите прав потребителей»[10] «потребителем признается лицо, которое использует, приобретает, заказывает либо желающий приобрести или заказать продукцию для личных бытовых нужд».

В связи с распадом СССР и созданием Российской Федерации, указанный нормативный правовой акт утратил свое действие, но оставался моделью для законодательных актов стран-участников СНГ и 7 февраля 1992 года в Российской Федерации был принят новый закон «О защите прав потребителей»[9]. Указанный нормативный правовой акт дал аналогичное определение потребителя, заменив только термин «продукция» на «товары (работы, услуги)».

В связи с тем, что в последующем возникают неясности и двоякое толкование термина «потребитель» в правоприменительной практике, а также недопонимание формулировки «личные бытовые нужды» 9 января 1996 года Государственной Думой принимается Федеральный закон №2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях». В указанном Федеральном законе потребителем является лицо, желающий заказать или приобрести либо приобретающий, заказывающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с денежной выгодой[41].

Таким образом, вышеуказанный Федеральный закон уточняет, что личные (бытовые) нужды не должны быть связаны с материальной выгодой при заказе или приобретении товаров, работ или услуг.

В настоящее время в Законе «О защите прав потребителей» потребителем является, желающий заказать или приобрести или использующий товары, заказывающий, приобретающий или (работы, услуги) только для собственных нужд, не связанных с денежной выгодой[9].

Тем самым, вышеуказанный законодательный акт расширяет сферу применения заказанных, приобретенных или используемых товаров, работ или услуг (личные, семейные, домашние и иные нужды), а также подчеркивает, что данные товары, работы или услуги не должны быть связаны с коммерческой деятельностью.

Исходя из вышесказанного, можно выделить следующие признаки потребителя:

1. Потребителем является исключительно гражданин, т.е. физическое лицо.

Стоит отметить, что указание в роли потребителя как физического лица рациональней было бы обозначить в названии самого Закона, так как по буквальному смыслу потребителями являются не только граждане, но и подавляющее большинство каких-либо организаций.

В доказательство вышесказанного указывает тот факт, что многие федеральные законы в качестве потребителей подразумевают помимо граждан также и юридические лица. В частности, Федеральный закон от 27 июля 2010 года «О теплоснабжении» определяет под потребителем тепловой энергии граждан, которые приобретают вышеуказанный товар для использования [44]. Другим Федеральным законом от 22 февраля 2006 г. «О рекламе» потребителями признаются любые лица, на которых направлена реклама для привлечения внимания[42].

Помимо вышеуказанного, исходя из определения «потребитель», обозначенного в Законе «О защите прав потребителей», стоит отметить, что в качестве потребителя может быть физическое лицо с той или иной степенью содержания его прав и обязанностей в любом возрасте.

Данное утверждение находит свое подтверждение в Гражданском Кодексе Российской Федерации.

Несмотря на то, что гражданская дееспособность – комплекс прав и обязанностей гражданина, которыми он может пользоваться в полном объеме по достижению совершеннолетнего возраста (18 лет) (п.1 ст.17 ГК РФ)[6], в ГК РФ уточняются причины, по которым гражданин, не достигший возраста совершеннолетия, может быть признан дееспособным (эмансипированным).

К таким причинам относятся:

- вступление в брак до достижения 18 лет в случае, если это не запрещено законом (п. 2 ст. 17 ГК РФ)[6];
- осуществление трудовой деятельности по трудовому договору, в том числе по контракту (п.1 ст. 27 ГК РФ)[6];
- занятие коммерческой деятельностью с согласия родителей, усыновителей или попечителя[6].

Объявление «несовершеннолетнего полностью дееспособным (эмансипация) производится по решению органа опеки и попечительства - с согласия обоих родителей, усыновителей или попечителя либо при отсутствии такого согласия - по решению суда»[6].

Однако, к категории «потребитель» по гражданскому законодательству в определенных ситуациях подходят и те физические лица, которые не достигли совершеннолетия. Так, в соответствии с пунктом 2 статьи 28 ГК РФ «малолетние в возрасте от шести до четырнадцати лет вправе самостоятельно совершать:

- 1) мелкие бытовые сделки;
- 2) сделки, направленные на безвозмездное получение выгоды, не требующие нотариального удостоверения либо государственной регистрации;
- 3) сделки по распоряжению средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения»[6].

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет, в соответствии с пунктом 2 статьи 26 ГК РФ, вправе «самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей и попечителя:

- 1) распоряжаться своими заработком, стипендией и иными доходами;
- 2) осуществлять права автора произведения науки, литературы или искусства, изобретения или иного охраняемого законом результата своей интеллектуальной деятельности;
- 3) в соответствии с законом вносить вклады в кредитные учреждения и распоряжаться ими;
- 4) совершать мелкие бытовые сделки и иные сделки, предусмотренные п. 2 ст. 28 ГК РФ»[6].

Помимо вышесказанного, стоит отметить, что, исходя из определения понятия «потребитель», обозначенного выше, законодательство о защите прав потребителей призвано защитить не только российских граждан, но и иностранных граждан. Данное утверждение подтверждается следующими нормами законодательства, а именно в соответствии со статьей 62 Конституции РФ «иностранцы граждане и лица без гражданства пользуются в РФ правами и несут обязанности наравне с гражданами РФ, а также граждан Российской Федерации, за исключением случаев, установленных настоящим Законом или

международным договором РФ»[16]. Эта норма также отражена и в статье 4 ФЗ от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в РФ», по которой «иностранцы граждане пользуются в РФ правами и несут обязанности наравне с гражданами РФ, за исключением случаев, предусмотренных законом»[43].

2. Гражданин становится потребителем в тот момент, когда он заинтересовался товаром. До тех пор, пока продаваемые товары не привлекли его внимание, статус потребителя отсутствует. Это подчеркивается в Законе РФ «О защите прав потребителей» где потребителем является лицо, которое желает заказать или приобрести либо приобретающий, заказывающий или использующий товары (работы, услуги)»[9]. То есть, гражданин, идущий по улице без заинтересованности в приобретении товара (работы, услуги) не признается потребителем.

3. Приобретение товара потребителем осуществляется только для личных целей, не связанных с получением коммерческой выгоды. Это утверждение следует из самого определения «потребитель» в Законе РФ «О защите прав потребителей», а именно: «...имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»[9].

В этом состоит главный отличительный признак потребителя от любого другого покупателя товара (по договору купли-продажи) или заказчика работ или услуг (например, по договору подряда). Данное обстоятельство имеет решающее значение для определения области применения Закона РФ «О защите прав потребителей» или иного законодательства.

Таким образом, понятие «потребитель» в России использовалось довольно часто. Однако, до принятия специального законодательства, этот термин подразумевал больше экономическую категорию и им обозначалось производственное и личное потребление. Впервые термин «потребитель» официально появляется в законодательстве СССР, а именно в законе СССР «О

защите прав потребителей». Но, в связи с распадом СССР и созданием Российской Федерации, указанный нормативный правовой акт утратил свое действие.

7 февраля 1992 года в Российской Федерации был принят новый Закон «О защите прав потребителей», в котором под потребителем понимается гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд. В связи с тем, что в последующем возникают неясности и двоякое толкование термина «потребитель» в правоприменительной практике, а также недопонимание формулировки «личные бытовые нужды» 9 января 1996 года Государственной Думой принимается Федеральный закон №2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях», в котором уточняется, что личные (бытовые) нужды не должны быть связаны с материальной выгодой при заказе или приобретении товаров, работ или услуг.

В настоящее время в Законе «О защите прав потребителей» «потребителем признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»[9].

В ходе проведенного анализа нормативных правовых актов, можно выделить следующие признаки потребителя:

1. Потребителем является исключительно гражданин, т.е. физическое лицо, независимо от возраста и гражданства.
2. Гражданин становится потребителем в тот момент, когда он заинтересовался товаром.
3. Приобретение товара потребителем осуществляется только для личных целей, не связанных с получением коммерческой выгоды.

1.2 Становление и развитие правовых норм о защите прав потребителей

В настоящее время права потребителей, являясь составной частью прав человека и гражданина, в соответствии с Конституцией РФ признаются и гарантируются государством[17]. В целом потребительское право как самостоятельная отрасль законодательства начала развиваться лишь в конце XX века. До этого, надежного механизма реализации прав потребителей не существовало, в результате чего их защита была недостаточной.

Тем не менее, становление института защиты прав потребителей можно условно разделить на три этапа.

Первый этап – дореволюционный и первые упоминания о защите прав потребителей можно найти в источниках русского права. К примеру, в «Русской Правде» содержались нормы, регулирующие продажу конкретных товаров. В частности, в статье 37 говорится, что если покупатель приобрел краденный товар и свидетели или сборщик торговых пошлин это подтвердили, то он обязан вернуть продавцу этот товар, а тот в свою очередь - деньги. А в случае, если продавец не установлен, то покупатель оставляет товар себе[34].

В другой статье «Русской Правды» рассматриваются отношения, возникающие при покупке холопа, а именно: «Если кто купит чужого холопа, не зная того, настоящему господину взять своего холопа, а покупщику вернуть деньги под присягой, что он купил холопа по незнанию. Если же окажется, что он купил заведомо чужого холопа, то теряет свои деньги» (Ст.118)[34].

Другой памятник права - Псковская судная грамота XV века, также содержала в себе ряд статей, регламентирующей отношения, возникающие в области защиты прав потребителей. К примеру, согласно тексту статьи 114 договор мены или купли-продажи, заключенный в нетрезвом виде, считался недействительным, если, протрезвев, одна из сторон желала его расторгнуть. Законодатель предписывал произвести обмен без всяких затруднительных

условий - без присяги. Тем самым, статья охраняла интересы человека, которого умышленно подпаивали, стремясь вовлечь в невыгодную операцию.

Другая статья (ст. 118) указанного памятника права регламентировала правила продажи стельной или больной коровы, а именно если покупатель купит стельную корову, то продавец не должен требовать с него возвращения телят, родившихся после сделки. Другое дело, если продавец скрыл, что продал больную корову. В этом случае сделка признавалась недействительной: корова возвращалась продавцу, а деньги – покупателю[25].

В Судебнике Ивана III 1497 года, как и в Русской Правде и Псковской Судной грамоте, также содержатся нормы, которые защищают законное приобретение товаров с подтверждением купли-продажи 2-3 свидетелями. Указанные нормы закреплены в статьях 46 и 47[33, С. 54-62].

Однако, в ходе кодификации законодательства, Иван IV Грозный в Судебник 1550 года не стал включать нормы, регулирующие отношения между потребителями и продавцами[33, С. 97-120]. Тем самым норм, защищающих права и интересы потребителей на законодательном уровне не существовало вплоть до принятия Соборного Уложения Алексеем Михайловичем в 1649 году, в котором, к примеру, по статье 193 главы X, если исполнитель заказа отрицал факт оказания услуги, то заказчик имел право возбудить иск на него. А в статьях 272-274 главы X устанавливается ответственность за неоказание различного рода услуг и взятый материал и обязывает исполнителя вернуть денежные средства заказчику[38].

Новый виток в становлении института защиты прав потребителей связан с реформаторской и законотворческой деятельностью Петра I. Именно в период его правления было издано значительное количество законодательных актов, направленных на урегулирование отношений между потребителями и продавцами. В частности, были изданы указы о торговле пищевыми товарами на рынках столицы, а именно: Сенатский указ от 18 сентября 1713 г., Указы 1718 г. и 1722 г. и др., в которых регламентировались правила продажи мясной

продукции и описывались наказания за продажу несвежего мяса вплоть до ссылки на каторжные работы[45, С. 10].

Стоит отметить, что именно при Петре I впервые в России был издан Указ о качестве в 1723 году, в котором государь предъявляет требования к качеству выпускаемой продукции, в частности – оружия, определяет наказания за выпуск ненадлежащего товара (порка кнутом, ссылка, понижение в должности), а также назначает контролирующих лиц[21].

В XIX столетии законодательная база в России продолжала развиваться, о чем свидетельствует издание Свода законов Российской империи, подготовленным М.М. Сперанским в 1833 году. Согласно указанному законодательству, защита прав потребителей регулировалась Торговым Уставом, освящавшим правила торговли в некоторых сферах жизни. Тем не менее, Устав Торговый не систематизировал все нормы, закрепляющие права потребителей и их защиту. К примеру, Устав об обеспечении народным продовольствием обязывал продавцов следить за наличием товара, в частности хлеба, для обеспечения им сельских жителей[36], что защищало права потребителей в обеспеченности товарами первой необходимости. Одна из норм Врачебного Устава закрепляла права граждан на качественные сложные фармацевтические препараты и устанавливала возрастной и образовательный ценз на изготовителя этих препаратов[37].

Второй период становления института защиты прав потребителей связан с образованием нового государства в 1922 году - Союза Советских Социалистических республик. Однако, несмотря на то, что новое государство требовало нового законодательства, отдельных нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей издано не было. Эти отношения в основном регулировались нормами гражданского законодательства, специфика которых была направлена преимущественно на поддержание интересов производителей и продавцов товаров и услуг. Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям

явно не выгодных для них условий договора, товаров, не пользующихся спросом, и т.д.

Первая попытка создания специального законодательства в СССР была связана с периодом «перестройки» в стране во второй половине 1980-х годов и разрешением частного предпринимательства. В связи с этим в 1988 году был подготовлен проект Закона «О качестве продукции и защите прав потребителей». Большая часть указанного законопроекта содержала в себе положения, касающиеся обеспечения качества товаров и услуг, и лишь в одном разделе содержались нормы, направленные на защиту интересов потребителей[7]. Однако, несмотря на то, что проект широко обсуждался, он не был принят.

22 мая 1991 года является значимой датой для становления института защиты прав потребителей, так как принимается Закон СССР «О защите прав потребителей»[10]. Этот нормативный правовой акт впервые в истории России содержал в себе положения, защищающие права потребителей и указывающие ответственность продавца за нарушение этих прав. Однако, в связи с распадом СССР, закон не вступил в силу.

Современный период становления института защиты прав потребителей связан с развитием специального законодательства в этой сфере. К примеру, были приняты следующие законодательные акты, защищающие права потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; ФЗ от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также другие законодательные акты.

Стоит отметить, что именно Закон РФ «О защите прав потребителей» в настоящее время является одним из основных законодательных актов, обеспечивающий охрану прав граждан-потребителей. В соответствии с содержанием Закона увеличилась ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение права покупателя на безопасность товара (работы,

услуги), были введены ограничения прав потребителей по отношению к ряду товаров (работ, услуг), что вызвано возможным злоупотреблением своими правами с их стороны. К примеру, расторжение договора купли-продажи технически сложных или дорогостоящих товаров возможно только в случае обнаружения в них существенных недостатков (ст. 18)[9].

Помимо этого, в Законе предусмотрена обязанность информировать потребителя об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) на русском языке (ст. 10)[9]. Также, в рассматриваемом Законе уточнено, что моральный ущерб компенсируется независимо от возмещения имущественного вреда и убытков (ст. 15)[9]. Это гарантирует возмещение морального ущерба, исключив его уменьшения или полного отказа в компенсации.

Таким образом, история становления института защиты прав потребителей своими корнями уходит в древность. Первые упоминания о защите прав потребителей в России можно найти в источниках русского права: «Русской Правде» (ст. 37, ст. 118), Псковской судной грамоте XV века (ст. 114, ст. 118), которые регламентировали правила продажи отдельных категорий товаров, а также устанавливали ответственность при продаже украденного или дефектного товара.

В процессе образования нового Русского государства в XV веке Иваном III принимается Судебник 1497 года, в котором также, как и в Русской Правде и Псковской Судной грамоте, содержатся нормы, защищающие законное приобретение товаров с подтверждением купли-продажи 2-3 свидетелями (ст. 46, ст. 47).

Период правления Ивана IV Грозного характеризуется отсутствием норм в законодательстве, охраняющие права потребителей. Лишь в 1649 году ситуация меняется в связи с принятием Соборного Уложения Алексеем Михайловичем.

Новый виток в становлении института защиты прав потребителей связан с реформаторской и законотворческой деятельностью Петра I. Именно в период

его правления было издано значительное количество законодательных актов, направленных на урегулирование отношений между потребителями и продавцами. В частности, были изданы указы о торговле пищевыми товарами на рынках столицы, а именно: Сенатский указ от 18 сентября 1713 г., Указы 1718 г. и 1722 г. и др., а также Указ о качестве 1723 г.

В XIX столетии законодательная база в России продолжала развиваться, о чем свидетельствует издание Свода законов Российской империи, подготовленным М.М. Сперанским в 1833 году. Согласно указанному законодательству, защита прав потребителей регулировалась Торговым Уставом, освящавшим правила торговли в некоторых сферах жизни, а также другими нормами, хаотично расположенными в Своде.

Советский период становления института защиты прав потребителей примечателен тем, что отдельных нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей издано не было. Эти отношения в основном регулировались нормами гражданского законодательства, специфика которых была направлена преимущественно на поддержание интересов производителей и продавцов товаров и услуг. Первые попытки создания специального законодательства принимаются в конце 1980-начале 1990-х гг. В этот период обсуждается проект Закона «О качестве продукции и защите прав потребителей», а 22 мая 1991 принимается Закон СССР «О защите прав потребителей».

Современный период становления института защиты прав потребителей связан с развитием специального законодательства в этой сфере. К примеру, были приняты следующие законодательные акты, защищающие права потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; ФЗ от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также другие законодательные акты.

2 Меры гражданско-правовой ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей

2.1 Взыскание убытков в связи с нарушением законодательства о защите прав потребителей

Возмещение убытков является одной из самых распространенных форм гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей, так как в большинстве случаев применяется именно этот метод гражданской ответственности, если иное не предусмотрено законом или договором.

Закон РФ «О защите прав потребителей» закрепляет обязанность юридического лица по возмещению убытков, причиненных потребителю, если иное не установлено законом (п. 2, ст. 13)[9] и основания, по которым предусматриваются возмещение убытков потребителю, а именно:

- отзыв товара (работы, услуги) в силу установления его небезопасности для жизни, здоровья и имуществу потребителей, а также окружающей среде (ст. 7)[9];
- «предоставление ненадлежащей или не достаточно полной информации о товаре (работе, услуги) при отсутствии у потребителя специальных познаний и свойствах и характеристиках товара (работы, услуги)» (ст. 12)[9];
- «недействительность договора, ущемляющего права потребителя» (ст. 16)[9];
- нарушение или ущемление права потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг) (ст.16)[9];
- ущемление права выбора способа оплаты товара (работ, услуг) (национальными платежными инструментами, наличным расчетом) (ст. 16.1)[9];
- «продажа товара ненадлежащего качества» (ст. 18)[9];

- «нарушение установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара» (ст. 23.1)[9];
- нарушение исполнителем сроков ликвидации недостатков выполненной работы (оказанной услуги), установленные договором или иные существенные отступления исполнителем от условий договора (с. 29)[9].

Также, в Законе установлен срок удовлетворения требования о возврате причиненных убытков, который составляет 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 23.1., ст. 28, ст. 30)[9].

Несмотря на вышесказанное, понятие «убытков» закреплено в Части первой статьи 15 Гражданского Кодекса Российской Федерации, где под убытками признаются расходы, которые лицо, права которого были нарушены, понесло или должно будет понести в целях восстановления ущемленного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также потеря выгоды, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его права не были нарушены (упущенная выгода)[6].

Помимо определения понятия «убытки» в указанной статье ГК РФ закреплены и общие правила возмещения убытков, а именно:

- потребитель, при нарушении своих прав, может потребовать полного возмещения понесенных им убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере;
- если лицо, которое нарушило право, впоследствии получило доход, то лицо, право которого было нарушено, может требовать вместе с другими убытками и упущенную выгоду в размере не меньшем, чем такие доходы[6].

Одним из примеров, характеризующий принцип полного возмещения убытков, является договор купли-продажи смартфона, в котором при эксплуатации потребителем обнаружен дефект, также подтвержденный и проведением независимой экспертизы. Тем самым, у потребителя возникает

право требовать от продавца возмещения ему убытков, которые бы не возникли, если бы товар был надлежащего качества.

Так, в соответствии с решением Автозаводского районного суда г. Тольятти Самарской области, исковое заявление Гражданина А. к ООО «РЕГАРД.РУ» было удовлетворено в полном объеме, где истец «требовал суд обязать ООО «РЕГАРД.РУ» принять отказ от исполнения договора купли-продажи сотового видеокарты s/n G7 C0YZ190531, взыскать с ответчика в пользу истца стоимость товара в размере 34380 рублей, расходы на проведение экспертизы в размере 9000 рублей, неустойку в размере 34380 рублей, неустойку в размере 343 рубля 80 копеек за каждый день просрочки исполнения исковых требований с момента вынесения решения судом и по день фактического исполнения обязательства, почтовые расходы в размере 189 рублей 64 копейки, компенсацию морального вреда в размере 2000 рублей, расходы на оплату услуг представителя в размере 10000 рублей, штраф»[31].

В данном случае, под убытками понимаются почтовые расходы, расходы на проведение экспертизы и расходы на оплату услуг представителя.

Стоит отметить, что в Гражданском Кодексе РФ может быть ограничено право на полное возмещение убытков по отдельным видам обязательств и по обязательствам, связанным с определенным родом деятельности, что закреплено в статье 400 Части первой указанного Кодекса[6].

К примеру, в ходе рассмотрения «гражданского дела по иску Вдовиной В.Н. к ОАО «АЭРОФЛОТ-Российские авиалинии» о задержки рейса, где в одном из своих требований истец просила суд взыскать с ответчика понесенные убытки в размере 65924 рублей (проживание в гостинице в Берлине и Франкфурте; покупка железнодорожных билетов на поезд Берлин-Франкфурт; денежная потеря при сдаче авиабилетов на рейс Франкфурт-Париж-Мюнхен; оплата проезда из гостиницы до аэропорта; оплата проезда на автомашине от Франкфурта до Мюнхена; оплата питания Берлине и в аэропорту Шереметьево), на основании ст. 15, 400, 793 ГК РФ судом были отклонены эти

требования ввиду необоснованности и недоказанности истцом о возмещении ответчиков понесенных убытков»[32].

Исходя из анализа законодательства, содержащем нормы о возмещении убытков потребителю, можно выделить следующие особенности указанной меры гражданско-правовой ответственности:

1. Согласно ст. 15 ГК РФ убытки, которые потребитель понес в связи с восстановлением в своих нарушенных правах, подлежат полному возмещению со стороны нарушителя его прав, кроме случаев, когда ГК РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст. 400, 796, 902)[6].

2. При ограничении права на полное возмещение убытков, размер указанного ущерба определяется судом исходя из принципов соразмерности и справедливости с учетом всех обстоятельств дела (ст. 393 п. 5 ГК РФ)[6].

3. «Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Помимо этого, уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают нарушителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем» (ст. 13 Закон РФ «О защите прав потребителей»; ст. 394 ГК РФ)[9].

4. Правонарушитель обязан возместить убытки потребителю, пока не доказано обратное. Если должник несет ответственность за нарушение обязательства или за причинение вреда независимо от вины, то на него возлагается бремя доказывания обстоятельств, являющихся основанием для освобождения от такой ответственности, например, обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (ст. 401 ГК РФ; п. 5 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 №7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»)[9; 23].

5. «При определении убытков судом принимаются во внимание цены, существовавшие в том месте, где обязательство должно было быть исполнено, в день добровольного удовлетворения должником требования кредитора, а если требование добровольно удовлетворено не было, - в день предъявления иска, если иное не предусмотрено ГК РФ, иными правовыми актами или договором. Также, исходя из обстоятельств, суд может удовлетворить требование о возмещении убытков, принимая во внимание цены, существующие в день вынесения решения» (ст. 393 п. 3 ГК РФ)[6].

6. Если правонарушитель вследствие нарушения прав потерпевшего получил доходы, то лицо, чье право было нарушено, вправе требовать помимо реального ущерба упущенную выгоду в том же размере, что получил должник (ст. 15 ГК РФ)[6].

Таким образом, согласно ГК РФ под убытками понимаются расходы потребителя, которые он произвел или должен будет произвести для восстановления своего нарушенного права, а также утрата, повреждение его имущества или неполученные им доходы в результате нарушения его прав.

Закон РФ «О защите прав потребителей» в пункте 2 статье 13 закрепляет обязанность нарушителя по возмещению убытков, причиненных потребителю, если иное не установлено законом, основания, по которым предусматриваются возмещение убытков (ст. 7, 12, 15, 16, 16.1, 18, 23.1, 29, а также устанавливает срок удовлетворения требования о возврате причиненных убытков, а именно 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 23.1., ст. 28, ст. 30).

Исходя из анализа законодательства, содержащем нормы о возмещении убытков потребителю, можно выделить следующие особенности указанной меры гражданско-правовой ответственности:

1. Согласно ст. 15 ГК РФ убытки подлежат полному возмещению, кроме случаев, когда суд может назначить уменьшение возмещения убытков (например, ст. 400, 796, 902 ГК РФ).

2. При уменьшении размера возмещаемых убытков, суд должен учитывать обстоятельства конкретного дела исходя из принципов справедливости и соразмерности (ст. 393 п. 5 ГК РФ).

3. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Кроме того, уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают нарушителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (ст. 13 Закон РФ «О защите прав потребителей»; ст. 394 ГК РФ).

4. Правонарушитель обязан возместить убытки потребителю, пока не доказано обратное. Основанием освобождения от возмещения потребителю убытков может служить обстоятельство непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (ст. 401 ГК РФ; п. 5 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 №7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»).

5. При определении убытков суд учитывает цены, существовавшие в месте, где обязательство должно было быть исполнено, в день добровольного удовлетворения должником требования потребителя, а если требование не было добровольно удовлетворено - в день предъявления иска, если иное не предусмотрено ГК РФ, иными правовыми актами или договором. Также, исходя из сложившихся обстоятельств, суд может удовлетворить иск о возмещении убытков с учетом цен, которые существовали в день вынесения решения (ст. 393 п. 3 ГК РФ).

6. Если правонарушитель вследствие нарушения прав потерпевшего получил доходы, то лицо, чье право было нарушено, вправе требовать помимо реального ущерба упущенную выгоду в том же размере, что получил должник (ст. 15 ГК РФ).

2.2 Штраф как мера гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей

В настоящее время в российском законодательстве штраф, как самостоятельный вид ответственности за нарушение прав потребителей, в отличие от других форм гражданско-правовой ответственности (возмещение убытков, неустойка, компенсация морального вреда), представляется недостаточно определенной.

В частности, в Законе РФ «О защите прав потребителей» в п. 6. ст. 13 штраф указывается как дополнительная защита соблюдения прав гражданина-потребителя, с целью урегулировать его потенциальную слабость перед экономически сильным контрагентом и привести стороны к мирному урегулированию спора посредством внушительной суммы штрафа, а именно за несоблюдение в добровольном порядке требования потребителя, суд назначает нарушителю штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя[9].

Стоит подчеркнуть, что в соответствии с пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суд РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» суд назначает нарушителю штраф даже несмотря на то, что такое требование от потребителя не заявлялось[24].

В ходе исследования, нами было замечено, что в Гражданском Кодексе РФ определение понятия «штраф» отсутствует, однако указанный нормативно-правовой акт включает указанное понятие в рамках обозначения понятия «неустойка» в пункте 1 статьи 330, где неустойка (штраф, пеня) – это фиксированная в законодательстве или договором денежная сумма, которую нарушитель должен заплатить в пользу потребителя в случае несоблюдения или ненадлежащего исполнения своих обязательств [6].

Стоит отметить, что определение понятия «штраф» раскрывается в Кодексе РФ об административных правонарушениях в статье 3.5 как одна из

мер административной ответственности, а именно: «административный штраф является денежным взысканием, выражается в рублях и устанавливается для граждан, должностных и юридических лиц в определенных размерах, обозначенных указанным законодательным актом»[15].

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что под штрафом, как одной из мер гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителя, подразумевается денежное взыскание, определяемое в твердой сумме либо в проценте от суммы нарушенного обязательства, в нашем случае – это 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ст. 13, п. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей»)[9].

Как указывалось, выше, в законодательстве РФ штраф, как отдельная мера гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителя не установлен и входит в понятие неустойки, однако, в судебной практике штраф применяется как отдельная мера наказания. Так, например, «Гражданка Б. обратилась в Автозаводский районный суд г. о. Тольятти Самарской области с иском к ООО «ДЖКХ» о возмещении ущерба, причиненного затоплением квартиры в результате засора стояка. Сотрудниками ООО «ДЖКХ» был произведен осмотр квартиры, по результатам которого был составлен акт. Из акта следует, что причиной залива квартиры явился засор стояка, произошедший в результате ненадлежащего исполнения ООО «ДЖКХ» обязанностей по выполнению работ по содержанию и обслуживанию общего имущества дома. Однако ущерб, причиненный имуществу истца, возмещен не был. Согласно экспертному заключению, величина устранения ущерба составляет 41800 рублей, после чего Гражданка Б. обратилась к ответчику с претензией с требованием о возмещении стоимости ущерба и расходов на проведение экспертизы. В ответе на претензию ответчик указал, что не согласен с расчетами эксперта и предложением заключить мировое соглашение. Однако предложенная сумма была в два раза ниже, указанной в экспертном заключении, в связи с чем Гражданка Б. отказалась от заключения мирового соглашения на указанных условиях.

Исходя из вышесказанного, Гражданка Б. просит суд взыскать с ответчика сумму нанесенного ущерба в размере 41800 рублей, расходы по оплате государственной пошлины в размере 1518 рублей, расходы по оплате экспертизы в размере 12000 рублей, расходы за выдачу копии экспертного заключения в размере 850 рублей, расходы по оформлению доверенности в размере 1200 рублей, расходы по оплате услуг представителя в размере 7000 рублей»[29].

В ходе анализа вышеуказанного гражданского дела, нами было замечено, что Гражданка Б. не включала в требование к суду взыскать штраф с ООО «ДЖКХ» в свою пользу за нарушение прав, которые не были удовлетворены в добровольном порядке указанной организацией. Однако, в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 46 Постановления Пленума «Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в судебном заседании было установлено, что ООО «ДЖКХ» в добровольном порядке требования Гражданки Б. не удовлетворил, что является основанием для взыскания с него штрафа в сумме 5000 рублей, с учетом с. 333 ГК РФ о несоразмерности заявленным требованиям, а именно уплате штрафа в сумме 20109 рублей 50 копеек[29].

Таким образом, в Законе РФ «О защите прав потребителей» в п. 6 ст. 14 штраф указывается как дополнительная мера гражданско-правовой ответственности должника при восстановлении прав потребителя и обязывает его удовлетворить требования потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом. Стоит подчеркнуть, что в соответствии с пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суд РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» суд вправе взыскать с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

В ходе исследования, нами было замечено, что в законодательстве РФ, регулирующем отношения в области защиты прав потребителей, штраф, как отдельная мера гражданско-правовой ответственности за нарушения прав

потребителя не установлен и входит в понятие неустойки (п.1 ст. 330 ГК РФ), а определение понятия «штраф» раскрывается только в Кодексе РФ об административных правонарушениях в статье 3.5 как одна из мер административной ответственности.

Исходя из вышесказанного, мы пришли к выводу, что под штрафом, как одной из мер гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителя, подразумевается денежное взыскание, определяемое в твердой сумме либо в проценте от суммы нарушенного обязательства.

Хотелось бы подчеркнуть, что, несмотря на то, что штраф как отдельная мера гражданско-правовой ответственности в законодательстве РФ, регулирующем отношения в области защиты прав потребителей, не установлен, в судебной практике штраф рассматривается как отдельная мера наказания.

2.3 Неустойка как мера гражданско-правовой ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей

Как одна из мер гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей, неустойка стимулирует нарушителя к надлежащему исполнению обязательства. Ее назначение состоит в том, чтобы нарушитель осознал возможность наступления неблагоприятных последствий в случае своей недобросовестности.

Закон РФ «О защите прав потребителей» закрепляет обязанность нарушителя удовлетворить в добровольном порядке требование потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором (п. 5, ст. 13)[9] и основания, по которым предусматриваются компенсация потребителю неустойки, а именно:

- нарушение сроков устранения недостатков изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией, или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), если иное не

оговорено в дополнительном соглашении между сторонами (ст. 20, ст. 30)[9];

- отсутствие замены товара ненадлежащего качества со стороны продавца (изготовителя, уполномоченной организацией, или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) по требованию потребителя (ст. 21)[9];
- нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя (соразмерное уменьшение покупной цены товара, возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврат уплаченной за товар денежной суммы, требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо предоставления ненадлежащей информации о товаре) (ст. 22, ст. 31)[9];
- невыполнение (задержка выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара (ст. 23)[9];
- нарушение установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю (ст. 23.1)[9];
- нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги), сроков начала и/или окончания выполнения работы (оказания услуги) (ст. 28)[9].

Несмотря на вышесказанное, определение понятия «неустойка» закреплено в Части первой ст. 330 п. 1 Гражданского Кодекса Российской Федерации, где неустойка (штраф, пеня) – это фиксированная в законодательстве или договором денежная сумма, которую нарушитель должен заплатить в пользу потребителя в случае несоблюдения или ненадлежащего исполнения своих обязательств. В случае требования оплатить неустойку, потребитель не обязан предоставлять доказательства причиненного ему вреда[6].

Важно отметить, что в гражданском законодательстве понятие неустойки включает в себя начисление пени и штрафные санкции. Однако, в данном исследовании, штраф рассмотрен как отдельная мера гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.

В отличие от штрафа, неустойка в виде пени является длящейся санкцией и устанавливается на случай возникновения оснований, описанных выше. Стоит отметить, что пеня, по общему правилу, выражена в процентах к основной сумме долга и начисляется непрерывно вплоть до исполнения обязательств. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) определяется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», исходя из основания нарушений. К примеру, за несоблюдение ст. 20, 21, 22, 23 указанного Закона, для нарушителя предусмотрена неустойка (пеня) в размере одного процента цены товара[9]. А при нарушении установленных сроков выполнения работ (оказания услуг), сроков начала и/или окончания выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), если иное не предусмотрено договором[9].

Важно отметить, что суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ «вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств»[6]. Как указано в п. 2 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 14 июля 1997 года № 17 «Обзор практики применения арбитражными судами статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации», критериями, по которым суд определяет несоразмерность, могут быть: чрезмерно высокий процент неустойки; значительное превышение суммы неустойки суммы возможных убытков, вызванных нарушением обязательств; длительность неисполнения обязательств и др.»[12]. Также, в п. 34 Постановления от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» уточнено, что «применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных

случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым»[24].

Стоит заметить, что в отношении лица, занимающегося предпринимательской деятельностью, суд может уменьшить размер неустойки только в случае, если установленный договором размер неустойки может привести к получению кредитором необоснованной выгоды (п. 2 ст. 333 ГК РФ)[6].

Рассмотрим материалы судебной практики.

В частности, в ходе рассмотрения гражданского дела по иску Гражданина Крючкова к ООО «Сеть Связной» о безвозмездном устранении недостатков в приобретенном у ответчика товаре (умных часов), где в одном из своих требований «истец просил суд взыскать с ответчика неустойку за просрочку исполнения требования о безвозмездном устранении недостатков в размере 5457 руб. 40 коп., неустойку за просрочку исполнения требования о предоставлении на период ремонта аналогичного товара в размере 14273 руб. 20 коп., неустойку за просрочку исполнения требования о возврате стоимости товара за период в размере 22 879 руб. 10 коп., суд, принимая во внимание обстоятельства дела, ходатайство представителя ответчика, на основании ст. 20, 21, 22, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ст. 330, 333 ГК РФ, посчитал необходимым снизить размер неустойки до 3 000 руб., из которых: неустойка за просрочку исполнения требования о безвозмездном устранении недостатка в размере 1 000 руб., неустойка за просрочку исполнения требования о предоставлении на период ремонта аналогичного товара в размере 1 000 руб., неустойка за просрочку исполнения требования о возврате стоимости товара в размере 1000 руб.»[27].

Таким образом, согласно п. 1 ст. 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Закон РФ «О защите прав потребителей» в п. 5 ст. 13 закрепляет обязанность должника удовлетворить в добровольном порядке требование потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором (п. 5, ст. 13), а также перечисляет основания, по которым предусматриваются компенсация потребителю неустойки (ст. 20, 21, 22, 23, 23.1, 28, 30).

В отличие от штрафа, неустойка в виде пени является длящейся санкцией и, по общему правилу, выражена в процентах к основной сумме долга и начисляется непрерывно вплоть до исполнения обязательств. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) определяется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», исходя из основания нарушений (1% цены товара, 3% цены выполнения работы (оказания услуги), если иное не предусмотрено договором).

Важно отметить, что в соответствии со ст. 333 ГК РФ суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств, а в отношении лица, занимающегося предпринимательской деятельностью, суд может уменьшить размер неустойки только в случае, если установленный договором размер неустойки может привести к получению кредитором необоснованной выгоды.

2.4 Компенсация морального вреда потребителю

Закон РФ «О защите прав потребителей» впервые в российском законодательстве, регулирующем отношения между потребителями и предпринимателями, закрепил специальную норму о возможности компенсации морального вреда. В частности, в статье 15 указывается, что «моральный вред, который причинен потребителю вследствие нарушения его прав, то нарушитель обязан его компенсировать при наличии доказательств его вины»[9].

В Гражданском Кодексе РФ в статье 151 раскрывается определение понятия «моральный вред»[6], однако развернутое определение указанного

термина дается в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда», где под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные гражданину по различным аспектам (нематериальные блага, личные неимущественные права, имущественные права) вследствие действия (бездействия) нарушителя[22].

Стоит отметить, что согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда») размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от степени вины нарушителя, степени физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред и иных, заслуживающих внимания, обстоятельств[22].

Исходя из анализа законодательства, содержащем нормы о компенсации морального вреда в области защиты прав потребителей, можно выделить следующие особенности компенсации морального вреда потребителю:

1. Причиненный потребителю моральный вред компенсируется в денежном эквиваленте (п. 8 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда», п.1 ст. 1101 ГК РФ)[22; 6].

2. «Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков» (ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»)[9].

3. «Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины» (ст. 151 ГК РФ)[6].

4. «При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является

установленный факт нарушения прав потребителя» (п. 45 Постановления Пленума Верховного Суд РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»)[24].

5. «Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки» (ст. 151 ГК РФ)[6].

6. При определении размера компенсации суд должен учитывать характер и объем причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом отдельном случае, а также исходить из требований разумности и справедливости (п. 8 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»)[22].

7. «Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего» (ст. 1101 ГК РФ)[6].

8. Исходя из положения ст. 208 ГК РФ, что «исковая давность не распространяется на требования о защите личных неимущественных прав и других нематериальных благ, кроме случаев, предусмотренных законом»[6] можно сделать вывод, что исковая давность на требования потребителя о компенсации морального вреда не распространяется.

Хотелось бы отметить, что компенсация морального вреда как один из способов защиты прав потребителей достаточно эффективный. В ходе анализа нескольких десятков судебных решений в г. о. Тольятти Самарской области за 2019 год, нами было замечено, что в основном размер компенсации морального вреда уменьшается судами в разы, по сравнению с заявленным в исках потребителями.

Так, например, по решению Автозаводского районного суда г. о. Тольятти Самарской области по иску Гражданки Вальковской к ООО «Сеть

Связной» размер компенсации морального вреда был уменьшен с 5000 рублей до 500 рублей, с учетом нравственных страданий истца, связанных с продажей ему товара ненадлежащего качества, отказом ООО «Сеть Связной» в удовлетворении законных требований в добровольном порядке и вынужденным обращением за восстановлением своего нарушенного права в судебном порядке[29].

Однако, в ходе анализа судебных решений, нами был обнаружен случай, где моральный вред был компенсирован именно в том размере, который просил взыскать потребитель. В частности, «Гражданин В. обратился в суд с иском к АО «АВТОВАЗ» на основании не устранения ответчиком недостатков в автомобиле истца. В обосновании своих требований, Гражданин В. просил суд взыскать с АО «АВТОВАЗ» также и компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей. Суд удовлетворил просьбу истца о компенсации морального вреда в размере указанной суммы на основании установленных обстоятельств, исходя из принципов разумности и справедливости, а также с учетом длительности нарушения прав потребителя»[30].

Таким образом, согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда», ГК РФ под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Закон РФ «О защите прав потребителей» впервые в российском законодательстве, регулирующем отношения в области защиты прав потребителей, закрепил специальную норму о возможности компенсации морального вреда. В частности, в статье 15 указывается, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения должником прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской

Федерации, регулируемыми отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Согласно анализу законодательства, содержащем нормы о компенсации морального вреда в области защиты прав потребителей, компенсация морального вреда осуществляется:

- в денежном эквиваленте,
- независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков,
- при наличии вины причинителя,
- при условии установления факта нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. При определении размера компенсации суд должен учитывать характер и объем причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом отдельном случае, а также исходить из требований разумности и справедливости.

Стоит подчеркнуть, что исковая давность на требования потребителя о компенсации морального вреда не распространяется.

Заключение

Понятие «потребитель» в России использовалось довольно часто. Однако, до принятия специального законодательства, этот термин подразумевал больше экономическую категорию и им обозначалось производственное и личное потребление. После принятия 7 февраля 1992 года Закона РФ «О защите прав потребителей» «потребителем признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»[9].

В ходе проведенного анализа нормативных правовых актов, можно выделить следующие признаки потребителя:

- 1) Потребителем является исключительно гражданин, т.е. физическое лицо, независимо от возраста и гражданства.
- 2) Гражданин становится потребителем в тот момент, когда он заинтересовался товаром.
- 3) Приобретение товара потребителем осуществляется только для личных целей, не связанных с получением коммерческой выгоды.

История становления института защиты прав потребителей своими корнями уходит в древность. Дореволюционный период в России представлен обширной источниковой базой, содержащей упоминания о защите прав потребителей, а именно: «Русская Правда (ст. 37, ст. 118), Псковская судная грамота XV века (ст. 114, ст. 118), Судебник 1497 г. (ст. 46, ст. 47), Сенатский указ от 18 сентября 1713 г., Указы 1718 г. и 1722 г. и др., Указ о качестве 1723 г., Свод законов Российской империи 1833 г.

Советский период становления института защиты прав потребителей примечателен тем, что отдельных нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей издано не было. Эти отношения в основном регулировались нормами гражданского законодательства,

специфика которых была направлена преимущественно на поддержание интересов производителей и продавцов товаров и услуг. Первые попытки создания специального законодательства принимаются в конце 1980-начале 1990-х гг. В этот период обсуждается проект Закона «О качестве продукции и защите прав потребителей», а 22 мая 1991 принимается Закон СССР «О защите прав потребителей».

Современный период становления института защиты прав потребителей связан с развитием специального законодательства в этой сфере. К примеру, были приняты следующие законодательные акты, защищающие права потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; ФЗ от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также другие законодательные акты.

В ходе исследования мер гражданско-правовой ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей, мы пришли к следующим выводам:

1. Согласно ГК РФ под убытками понимаются расходы потребителя, которые он произвел или должен будет произвести для восстановления своего нарушенного права, а также утрата, повреждение его имущества или неполученные им доходы в результате нарушения его прав.

Закон РФ «О защите прав потребителей» в пункте 2 статье 13 закрепляет обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по возмещению убытков, причиненных потребителю, если иное не установлено законом, основания, по которым предусматриваются возмещение убытков (ст. 7, 12, 15, 16, 16.1, 18, 23.1, 29, а также устанавливает срок удовлетворения требования о возврате причиненных убытков, а именно 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 23.1., ст. 28, ст. 30).

Исходя из анализа законодательства, содержащем нормы о возмещении убытков потребителю, можно выделить следующие особенности указанной меры гражданско-правовой ответственности:

1) Согласно ст. 15 ГК РФ убытки подлежат полному возмещению, кроме случаев, когда ГК РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст. 400, 796, 902).

2) При ограничении права на полное возмещение убытков, «размер подлежащих возмещению убытков должен определяться судом с учетом всех обстоятельств дела исходя из принципов справедливости и соразмерности ответственности допущенному нарушению обязательства (ст. 393 п. 5 ГК РФ).

3) Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Кроме того, уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают должника от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (ст. 13 Закон РФ «О защите прав потребителей»; ст. 394 ГК РФ).

4) Правонарушитель обязан возместить убытки потребителю, пока не доказано обратное. Основанием освобождения от возмещения потребителю убытков может служить обстоятельства непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (ст. 401 ГК РФ; п. 5 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 №7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»).

5) При определении убытков суд учитывает цены, существовавшие в месте, где обязательство должно было быть исполнено, в день добровольного удовлетворения должником требования потребителя, а если требование не было добровольно удовлетворено – в день предъявления иска, если иное не предусмотрено ГК РФ, иными правовыми актами или договором. Также, исходя из сложившихся обстоятельств, суд может удовлетворить иск о возмещении убытков с учетом цен, которые существовали в день вынесения решения (ст. 393 п. 3 ГК РФ).

б) Если правонарушитель вследствие нарушения прав потерпевшего получил доходы, то лицо, чье право было нарушено, вправе требовать помимо реального ущерба упущенную выгоду в том же размере, что получил должник (ст. 15 ГК РФ).

2. В Законе РФ «О защите прав потребителей» в п. 6 ст. 14 штраф указывается как дополнительная мера гражданско-правовой ответственности должника при восстановлении прав потребителя и обязывает его удовлетворить требования потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом. Стоит подчеркнуть, что в соответствии с пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суд РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» суд вправе взыскать с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

3. Согласно п. 1 ст. 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Закон РФ «О защите прав потребителей» в п. 5 ст. 13 закрепляет обязанность должника удовлетворить в добровольном порядке требование потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором (п. 5, ст. 13), а также перечисляет основания, по которым предусматриваются компенсация потребителю неустойки (ст. 20, 21, 22, 23, 23.1, 28, 30).

В отличие от штрафа, неустойка в виде пени является длящейся санкцией и, по общему правилу, выражена в процентах к основной сумме долга и начисляется непрерывно вплоть до исполнения обязательств. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) определяется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», исходя из основания нарушений (1% цены товара, 3% цены выполнения работы (оказания услуги), если иное не предусмотрено договором).

Важно отметить, что в соответствии со ст. 333 ГК РФ суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств, а в отношении лица, занимающегося предпринимательской деятельностью, суд может уменьшить размер неустойки только в случае, если установленный договором размер неустойки может привести к получению кредитором необоснованной выгоды.

4. Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда», ГК РФ под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Закон РФ «О защите прав потребителей» впервые в российском законодательстве, регулирующем отношения в области защиты прав потребителей, закрепил специальную норму о возможности компенсации морального вреда. В частности, в статье 15 указывается, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения должником прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Согласно анализу законодательства, содержащем нормы о компенсации морального вреда в области защиты прав потребителей, компенсация морального вреда осуществляется:

- в денежном эквиваленте,
- независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков,
- при наличии вины причинителя,
- при условии установления факта нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. При определении размера компенсации суд должен учитывать характер и объем причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом отдельном случае, а также исходить из требований разумности и справедливости.

Стоит подчеркнуть, что исковая давность на требования потребителя о компенсации морального вреда не распространяется.

В ходе исследования нами были выявлены следующие проблемные моменты:

1. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» потребителем является исключительно гражданин, то есть физическое лицо, в то время, как в некоторых федеральных законах в качестве потребителей подразумеваются также и юридические лица (например: ФЗ от 27.07.2010 №190 «О теплоснабжении»; ФЗ от 22.02.2006 №38 «О рекламе»).

2. В законодательстве РФ, регулирующем отношения в области защиты прав потребителей, штраф, как отдельная мера гражданско-правовой ответственности не установлен и согласно п. 1 ст. 330 ГК РФ входит в понятие неустойки. Однако в судебной практике штраф рассматривается как отдельная мера наказания.

3. В гражданском законодательстве РФ, содержащем нормы о компенсации морального вреда потребителю, не установлен размер возмещения морального вреда и определяется судом в зависимости от тяжести причиненных нравственных и физических страданий потребителю исходя из принципов разумности и справедливости. Анализ судебной практики показал, что в основном размер компенсации морального вреда уменьшается судами в разы, по сравнению с заявленным в исках потребителями.

В связи с этим нами предложены следующие пути решения обозначенных проблемных моментов:

1. Внести корректировку в название Закона РФ «О защите прав потребителей» с указанием потребителей как физических лиц.

2. В гражданском законодательстве установить штраф как отдельную меру гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей, а также дать толкование термина «штраф», подразумевающего собой денежное взыскание, определяемое судом в размере пятидесяти процентов от суммы нарушенного обязательства в пользу потребителя.

3. Внести корректировки в гражданское законодательство, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, по определению пороговых размеров в каждом конкретном случае с учетом судебных прецедентов, а также в последующем производить актуализацию размера компенсации морального вреда исходя из цен в данный период времени.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Агешкина Н. А., Богатырева Е. А. Комментарий к Закону Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». М. : ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2014. 309 с.
2. Богдан В. В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей // Сейчас.ру: новости России и мира. URL: <https://www.lawmix.ru/comm/4157> (дата обращения: 12.02.2020).
3. Богдан В. В. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей: проблема эффективности // Бизнес в законе. 2014. №1. С. 50-53. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompensatsiya-moralnogo-vreda-kak-sposob-zaschity-prav-potrebiteley-problema-effektivnosti> (дата обращения: 15.02.2020).
4. Бугаенко Н. В., Кратенко М. В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей. М. : Юстицинформ, 2013. 433 с.
5. Вязовская Т. Н., Змиевский Д. В., Лебедева А. А. Досудебное урегулирование гражданско-правовых споров с участием потребителей: необходимость и практическое значение // Вестник Российского университета Кооперации. 2016. №1(23). С. 103-106. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dosudebnoe-uregulirovanie-grazhdansko-pravovyh-sporov-s-uchastiem-potrebiteley-neobhodimost-i-prakticheskoe-znachenie/viewer> (дата обращения: 15.02.2020).
6. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая. Часть вторая // Консультант плюс: справочно-правовая система.
7. Давыдова В. П. О защите прав потребителей, анализ первой редакции закона и действующей в настоящее время, с точки зрения прогрессивности норм // Интернет-конференции Сибирского юридического университета. URL: <http://conf.omua.ru/content/o-zashchite-prav-potrebiteley->

обращения: 24.02.2020).

8. Дворецки, В. Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». М. : ГроссМедиа / РОСБУХ, 2011. 340 с.

9. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей» // Консультант плюс: справочно-правовая система.

10. Закон СССР от 22.05.1991 №2184-1 «О защите прав потребителей» // Консультант плюс: справочно-правовая система.

11. Иванов П. М., Шнякина Т. С. К вопросу о штрафной ответственности за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя // Евразийский Союз Ученых УСУ: юридические науки. 2016. №1. С. 63-66. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-shtrafnoy-otvetstvennosti-za-nesoblyudenie-v-dobrovolnom-poryadke-udovletvoreniya-trebovaniy-potrebiteleya> (дата обращения: 15.02.2020).

12. Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 14.07.1997 №17 «Обзор практики применения арбитражными судами статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации» // Консультант плюс: справочно-правовая система.

13. Итоги судебной практики по защите прав потребителей за 9 месяцев 2019 г. Статистика по обращениям, эффективность защиты, количество исков // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области. URL: http://63.rospotrebnadzor.ru/directions_of_activity/protect/-/asset_publisher/0KuO/content/итоги-судебной-практики-по-защите-прав-потребителей-за-9-месяцев-2019г-статистика-по-обращениям-эффективность-защиты-количество-исков?redirect=http%3A%2F%2F63.rospotrebnadzor.ru%2Fdirections_of_activity%2Fprotect%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_0KuO%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-

1%26p_p_col_count%3D1%26_101_INSTANCE_0KuO_advancedSearch%3Dfalse%26_101_INSTANCE_0KuO_keywords%3D%26_101_INSTANCE_0KuO_delta%3D15%26_101_INSTANCE_0KuO_cur%3D10%26_101_INSTANCE_0KuO_andOperator%3Dtrue (дата обращения: 16.05.2020).

14. Кирилловых А.А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. М. : Деловой двор, 2012. 132 с.

15. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 27.12.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.02.2020) // Консультант плюс: справочно-правовая система.

16. Кондратенко Н. А. Спорная судебная практика применения норм Закона «О защите прав потребителей» // Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА». URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spornaya-sudebnaya-praktika-primeneniya-norm-zakona-o-zaschite-prav-potrebiteley> (дата обращения: 21.02.2020).

17. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ) // Консультант плюс: справочно-правовая система.

18. Макаров Ю. Я. Доказательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей: учеб. пособие. М. : Проспект, 2010. 135 с.

19. Науджина Е. В. Исторический аспект становления защиты прав потребителей в России // ООО Издательство «Новый Индекс». Научная сеть «Современное право»: портал для юристов, занимающихся научной или практической деятельностью, юридические журналы. URL: <https://www.sovremennoepravo.ru/m/articles/view/Исторический-аспект-становления-защиты-прав-потребителей-в-России> (дата обращения: 03.03.2020).

20. Нестерова Т. И, Кочнев А. С. Особенности взыскания неустойки по Закону о защите прав потребителей // Гражданское право: судебная практика в

сфере имущественных отношений. 2018. №2(197). С. 99-104. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-vzyskaniya-neustoyki-i-shtrafa-po-zakonu-o-zaschite-prav-potrebiteley> (дата обращения: 27.02.2020).

21. Петр I о качестве Указ января 11 дня 1723 года суде // ЗаКадры: Газета Национального исследовательского Томского политехнического университета. 1997. №17(2976). URL: <https://zakadry.tpu.ru/newspaper/article/view?id=2021> (дата обращения: 04.03.2020).

22. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Консультант плюс: справочно-правовая система.

23. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 N 7 (ред. от 07.02.2017) «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» // Консультант плюс: справочно-правовая система.

24. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Консультант плюс: справочно-правовая система.

25. Псковская судная грамота // Восточная литература: библиотека текстов Средневековья.

26. Райлян А. А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики. М. : Проспект, 2013. 461 с.

27. Решение № 2-5162/2019 2-5162/2019~M0-3995/2019 M0-3995/2019 от 18 сентября 2019 г. по делу № 2-5162/2019 // Судебные и нормативные акты РФ. URL: https://sudact.ru/regular/doc/3sWFzeQFIUm/?regular-txt=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+21.+Замена+товара+ненадлежащего+качества%28N+2300-1++%22О+защите+прав+потребителей%22%28Закон+РФ%29%29®ular-date_from=®ular-date_to=®ular-workflow_stage=®ular-area=1000®ular-court=®ular-judge=&_=1588532819888 (дата обращения: 28.03.2020).

28. Решение № 2-5723/2019 2-5723/2019~М0-4562/2019 М0-4562/2019 от 25 сентября 2019 г. по делу № 2-5723/2019 // Судебные и нормативные акты РФ URL: [https://sudact.ru/regular/doc/WyBMUt6JS1LC/?page=4®ular-court=®ular-date_from=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+15.+Компенсация+морального+вреда%28N+2300-1++%22О+защите+прав+потребителей%22%28Закон+РФ%29%29®ular-workflow_stage=®ular-date_to=®ular-area=1000®ular-txt=&_=1588427428513®ular-judge=\(дата обращения: 28.03.2020\).](https://sudact.ru/regular/doc/WyBMUt6JS1LC/?page=4®ular-court=®ular-date_from=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+15.+Компенсация+морального+вреда%28N+2300-1++%22О+защите+прав+потребителей%22%28Закон+РФ%29%29®ular-workflow_stage=®ular-date_to=®ular-area=1000®ular-txt=&_=1588427428513®ular-judge=(дата+обращения:+28.03.2020).)

29. Решение № 2-6354/2019 2-6354/2019~М0-5222/2019 М0-5222/2019 от 26 сентября 2019 г. по делу № 2-6354/2019 // Судебные и нормативные акты РФ. URL: https://sudact.ru/regular/doc/EYrxM76EHqrF/?regular-txt=штраф®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+15.+Возмещение+убытков%28ГК+РФ%29®ular-date_from=®ular-date_to=®ular-workflow_stage=®ular-area=1000®ular-court=®ular-judge=&_=1588253502720&snippet_pos=3078#snippet (дата обращения: 03.04.2020).

30. Решение № 2-7777/2019 2-7777/2019~М0-6655/2019 М0-6655/2019 от 20 сентября 2019 г. по делу № 2-7777/2019 // Судебные и нормативные акты РФ. URL: [https://sudact.ru/regular/doc/Cspkq95ZKAV5/?page=8®ular-court=®ular-date_from=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+15.+Компенсация+морального+вреда%28N+2300-1++%22О+защите+прав+потребителей%22%28Закон+РФ%29%29®ular-workflow_stage=®ular-date_to=®ular-area=1000®ular-txt=&_=1588427872578®ular-judge=\(дата обращения: 05.04.2020\).](https://sudact.ru/regular/doc/Cspkq95ZKAV5/?page=8®ular-court=®ular-date_from=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+15.+Компенсация+морального+вреда%28N+2300-1++%22О+защите+прав+потребителей%22%28Закон+РФ%29%29®ular-workflow_stage=®ular-date_to=®ular-area=1000®ular-txt=&_=1588427872578®ular-judge=(дата+обращения:+05.04.2020).)

31. Решение № 2-8205/2019 2-8205/2019~М0-7201/2019 М0-7201/2019 от 26 сентября 2019 г. по делу № 2-8205/2019 // Судебные и нормативные акты РФ. URL: https://sudact.ru/regular/doc/8q5jfXVSgzVt/?page=2®ular-court=®ular-date_from=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+15.+Возмещение+убытков%28ГК+РФ%29®ular-

workflow_stage=®ular-date_to=®ular-area=1000®ular-txt=&_=1588177227121®ular-judge=(дата обращения: 10.04.2020).

32. Решение от 29 июня 2011 г. // Судебные и нормативные акты РФ. URL: [https://sudact.ru/regular/doc/pc7mndI3Cbrt/?page=4®ular-court=®ular-date_from=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+400.+Ограничение+размера+ответственности+по+обязательствам%28ГК+РФ%29®ular-workflow_stage=®ular-date_to=®ular-area=1000®ular-txt=&_=1588531811459®ular-judge=\(дата обращения: 03.04.2020\)](https://sudact.ru/regular/doc/pc7mndI3Cbrt/?page=4®ular-court=®ular-date_from=®ular-case_doc=®ular-lawchunkinfo=Статья+400.+Ограничение+размера+ответственности+по+обязательствам%28ГК+РФ%29®ular-workflow_stage=®ular-date_to=®ular-area=1000®ular-txt=&_=1588531811459®ular-judge=(дата обращения: 03.04.2020)).

33. Российское законодательство X-XX веков: Законодательство периода образования и укрепления Российского централизованного государства. в 9 т. Т. 2 / под общ. ред. Чистякова О.И. М., 1984. 520 с.

34. Русская Правда. Пространная редакция // Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского. URL: <http://cito-web.yspu.org/link1/metod/met135/node17.html> (дата обращения: 27.02.2020).

35. Самсонова Е. В., Ходыкин И. М. Из истории развития законодательства о защите прав потребителей России и отдельных зарубежных стран // Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА». URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/iz-istorii-razvitiya-zakonodatelstva-o-zaschite-prav-potrebiteley-rossii-i-otdelnyh-zarubezhnyh-stran> (дата обращения: 14.02.2020).

36. Свод Законов Российской империи. Т. XIII. Устав об обеспечении народным продовольствием // Законодательство России. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?searchres=&collection=0&empire=1&sort=-1&volume=100017> (дата обращения: 27.02.2020).

37. Свод законов Российской империи. Т. XIII. Уставы о народном продовольствии, общественном призрении, и врачебные // Законодательство России. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?searchres=&empire=1&collection=0&volume=100017&pg=224&contentsname=%CE+%F4%E0%E1%F0%E8%F7%ED%EE%EC+%EF>

%F0%E8%E7%E2%E4%F1%F2%E2%E5+%E8+%EE%EF%F2%E2%E2%E9+%EF%F0%E4%E0%E6%E5+%F4%E0%F0%EC%E0%F6%E5%E2%F2%E8%F7%E5%F1%EA%E8%F5+%EF%F0%E5%EF%E0%F0%F2%E2%E2&sort=1 (дата обращения: 28.02.2020).

38. Соборное Уложение 1649 года // Исторический факультет Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова. URL: <http://www.hist.msu.ru/ER/Etext/1649/10.htm>(дата обращения: 27.02.2020).

39. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в РФ. Правовое регулирование: комментарии, консультации, образцы документов. М. : ВолтерсКлувер, 2010. 512 с.

40. Торговченков В.И. Правовая природа штрафа в защиту прав потребителей // Бизнес в законе: экономико-юридический журнал. 2016. №6. С. 300-302. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovaya-priroda-shtrafa-v-zaschitu-prav-potrebitelya> (дата обращения: 18.04.2020).

41. Федеральный Закон от 09.01.1996 г. №2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях» // ЕльцинЦентр. URL: <https://yeltsin.ru/archive/act/32818/> (дата обращения: 11.03.2020).

42. Федеральный Закон от 13.03.2006 №38-ФЗ (ред. от 02.08.2019) «О рекламе» // Консультант плюс: справочно-правовая система.

43. Федеральный Закон от 25.07.2002 №115-ФЗ (ред. от 01.03.2020) «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации // Консультант плюс: справочно-правовая система.

44. Федеральный Закон от 27.07.2010 №190-ФЗ (ред. от 01.04.2020) «О теплоснабжении» // Законодательство Российской Федерации: сборник основных федеральных законов РФ.

45. Чепурной И. П. Защита прав потребителей. Виды и способы обманов покупателя при продаже продовольственных товаров. Ростов н/Д, 2003. 416 с.

46. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. М. : Статут, 2013. 216 с.

47. Шершень Т.В. Гражданско-правовые средства защиты прав и интересов потребителей // Вестник Пермского университета. 2012. №3(17). С. 198-202. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/grazhdansko-pravovye-sredstva-zaschity-prav-i-interesov-potrebiteley> (дата обращения: 14.03.2020).

48. Шлеинов А.А. Особенности гражданско-правовой ответственности в рамках защиты прав потребителей // Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА». URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-grazhdansko-pravovoy-otvetstvennosti-v-ramkah-zaschity-prav-potrebiteley> (дата обращения: 20.03.2020).