# **Становление и развитие институтов защиты прав потребителей**

Диплом

2009

# **Введение**

Сфера защиты прав потребителей является весьма актуальной в настоящее время, в условиях развития рыночных отношений и большого разнообразия товаров, широкого спектра предлагаемых работ и услуг. Каждый из граждан ежедневно выступает в роли потребителя, приобретая для удовлетворения своих личных, бытовых нужд товары различного рода, заказывая выполнение работ, оказание услуг.

Законодательство о защите прав потребителей прошло длительный путь своего развития. В начале XX в. для защиты потребительского права в Америке, Англии, а позднее и в других странах стали создаваться лиги покупателей (прообразы нынешнего общества потребителей), основными целями которых были формирование потребительской культуры, оказание воздействия на изготовителей и продавцов товаров.

Независимая лига потребителей, которая была создана в 1891 г. в Нью-Йорке (США), стала прообразом современных организаций, выступающих в защиту прав потребителей.

**Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций –**

[**http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml**](http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml)

Первой организацией по защите прав потребителей в Европе стал Нидерландский союз потребителей (НСП), который был основан в 1954 г.

Затем государственные и общественные структуры по защите прав потребителей стали широко развиваться практически во всех странах Европы, к примеру, Национальный совет потребителей Великобритании (1975 г.), Государственная служба защиты прав потребителей в Финляндии (1978 г.).

В 1960 г. была создана международная организация потребительских союзов, которая осуществляет защиту прав потребителей на международном уровне. Инициаторами ее образования стали США, Англия, Бельгия, Нидерланды, Австрия. На сегодняшний день Россия тоже является членом данной международной организации.

Официальным признанием необходимости создания системы государственного регулирования потребительских правоотношений можно считать выступление американского Президента Дж. Кеннеди в Конгрессе США 15 марта 1961 г.

В этом выступлении впервые были сформулированы основные права потребителей. К ним можно отнести:

) право на безопасность;

) право на информацию;

) право быть услышанным;

) право на здоровую окружающую среду.

С этого времени во многих западных странах стали появляться законы об охране прав потребителей (например, Закон США 1975 г. "О гарантиях при продаже товаров широкого потребления", Закон Франции 1983 г. "О безопасности потребителей...").

В конце 80-х гг. в законодательстве большинства развитых стран практически полностью сформировались и закрепились права потребителей. В основном они основывались на международно-правовом документе, который был подготовлен Экономическим и Социальным Советом ООН (ЭКОСОС) и назывался "Руководящими принципами для защиты интересов потребителей". Они были одобрены Генеральной Ассамблеей ООН в качестве Резолюции № 39/248 от 9 апреля 1985 г.

В этот период в нашей стране права потребителей, которые к тому времени были регламентированы во всем мире, либо вообще не рассматривались, либо не имели механизма непосредственной реализации.

До середины 80-х гг. XX в. в России отношения по защите прав потребителей в основном регулировались нормами гражданского законодательства (например, ст. 246 ГК РСФСР 1964 г. "Права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества", ст. 364 ГК РСФСР "Права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком"). Указанные нормативные акты регламентировали права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан, но в то же время не были специально направлены на регулирование защиты прав и законных интересов потребителей.

Правовое регулирование торгового обслуживания осуществлялось рядом подзаконных нормативных актов, различными инструкциями, ведомственными и межведомственными правилами, которые иногда в одностороннем порядке навязывали потребителям невыгодные для них условия, ставя в привилегированное положение специализированные организации, обслуживающие население. Достаточно большое количество таких правил в значительной степени ухудшало правовое положение потребителей по сравнению с действующими Основами гражданского законодательства Союза ССР и союзных республик 1961 г. и Гражданским кодексом 1964 г.

Осенью 1988 г. была предпринята первая попытка разработки и применения специализированного законодательства о защите прав потребителей, которая заключалась в принятии Закона СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей". Этот законопроект большей своей частью посвящался рассмотрению и решению проблем, связанных с качеством товаров и услуг, предоставляемых потребителям, а вот защите их прав был посвящен всего один раздел. Весной 1991 г. (22 мая) был принят еще один нормативный акт, регулирующий отношения в данной сфере, - Закон СССР "О защите прав потребителей". Однако в связи со сложной политической обстановкой в стране и последующим распадом СССР он так и не был введен в действие.

Указанный нормативный акт содержал большое количество положений, которые не были регламентированы гражданским законодательством, а также специальные механизмы реализации всех закрепленных в нем норм. Указанные черты, несомненно, являлись достоинствами этого нормативного акта.

В РФ правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона РФ "О защите прав потребителей". Положениями настоящего Закона закрепляются важнейшие права потребителей, признанные на международном уровне. К ним можно отнести право потребителей на государственную и общественную защиту, право потребителей на объединение в организации потребителей и многие другие права, закрепленные в международно-правовых актах.

Закон РФ "О защите прав потребителей" стоит на защите всех прав потребителей, закрепленных в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН, т.е. соответствует основным международным стандартам в области защиты прав потребителей.

**Степень научной разработанности проблемы**. Перечисленные выше обстоятельства вызвали растущий интерес исследователей к проблемам дальнейшего развития защиты прав потребителей права.

Вопросы становления и развития института защиты права потребителей исследовались такими авторами: А.А. Вешняков, С.Д. Князев, О.Е. Кутафин, В.Д. Мостовщиков.

И тем не менее анализ научной литературы показывает, что проблема становления и развития защиты прав потребителей содержит ряд противоречий и нуждается в дальнейшей разработке.

**Цель** представленной дипломной работы: раскрыть правовой институт судебной защиты прав потребителей и условий повышения ее эффективности.

В соответствии с поставленной целью определен и **объект исследования** - система отношений в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации с учетом судебной практики.

-см., например: А.А. Вешняков

**Предметом изучения** являются общественные отношения, охватывающие осуществление и защиту прав граждан в области защиты прав потребителей в суде.

**Задачами исследования** соответствуют его цели и определены следующим образом:

а) анализ теоретических аспектов гражданского права Российской Федерации в целом и законодательства в области защиты прав потребителей в частности;

б) выявление особенностей гражданско-правовых отношений с участием потребителей;

в) изучение и анализ судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей;

г) выработка рекомендаций по совершенствованию законодательства (в том числе процессуального) в плане повышения эффективности механизма судебной защиты прав потребителе

В качестве **методов исследования** использовались диалектический подход к анализу соотношения общего, особенного и отдельного, общенаучные и частно-научные методы исследования: системный подход, исторический, логический, сравнительно-правовой, формально-юридический и другие методы.

# **1. Правовые основы защиты прав потребителей**

## **1.1 Отношения, регулируемые Законом о защите прав потребителей**

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) - с другой.

Одним из признаков отнесения гражданина к понятию "потребитель" выступает приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин "прибыль" надо понимать в соответствии со ст. 2 ГК как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не считается потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях).

Не считается потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.).

Однако является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Под "потребителем" понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем считается как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и тот, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только тот, кто указан в билете, так как именно он выступает стороной по договору перевозки, соответственно, только он в данном случае потребитель.

При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения: продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Изготовителями, продавцами, исполнителями выступают организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. Согласно ст. 23 ГК индивидуальным предпринимателем признается гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно он может быть изготовителем, исполнителем, продавцом.

В соответствии со ст. ст. 129, 455 ГК, а также Законом о защите прав потребителей под товаром понимается любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т.п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

В соответствии со ст. ст. 702, 730 ГК, а также Законом о защите прав потребителей под работами понимается деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

С учетом положений ст. 779 ГК, а также Закона о защите прав потребителей под услугами понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуги по перевозке, связи, консультационные, образовательные и т.п.).

Исходя из Закона о защите прав потребителей, в частности из определений понятий "потребитель", "продавец", "исполнитель", отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров. К таким договорам относятся договоры:

на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи, продажи недвижимости, энергоснабжения;

оказания жилищно-коммунальных услуг;

подряда (бытового, строительного, на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);

проката;

перевозки граждан, их багажа и грузов;

комиссии;

хранения;

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

оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных;

другие, направленные на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Исходя из смысла ст. 39 Закона "О защите прав потребителей" в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие гл. III этого Закона, регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные ГК и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности, относятся договор банковского вклада, договор страхования.

Так как исходя из Закона о защите прав потребителей законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения, возникающие из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются, например отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК).

Интересен вопрос о том, распространяется ли на отношения гражданина и ломбарда, возникающие в связи с заключением договора займа, действие законодательства о защите прав потребителей, а также является ли договор займа в ломбарде публичным.

Представляется возможным предложить решение поставленного вопроса в пользу публичности договора займа в ломбарде, считая его договором об оказании услуг исходя из того, что в ходе исполнения этого договора ломбард осуществляет определенную деятельность, связанную с являющимся неотъемлемой частью договора займа залогом имущества - хранение заложенной вещи и ее страхование. Однако сделанный вывод касается лишь вопроса о публичном характере договора займа в ломбарде. Что касается возможности распространения на этот договор действия законодательства о защите прав потребителей, то здесь признание договора займа в ломбарде договором об оказании услуг в связи с деятельностью ломбарда в виде хранения вещи и ее страхования вряд ли способствует положительному решению вопроса, поскольку за эту деятельность ломбард не получает вознаграждения - ведь проценты, уплачиваемые заемщиком, являются процентами за пользование займом, а включать в сумму своих требований к заемщику иные требования (в частности, уплату вознаграждения за хранение и страхование вещи) ломбард не вправе. Впрочем, Закон РФ "О защите прав потребителей" называет исполнителем лицо, оказывающее услуги потребителям по возмездному договору, что не означает, что такой договор должен являться именно договором о возмездном оказании услуг. Важно лишь, чтобы договор, по которому оказываются услуги, был возмездным (как, в частности, договор займа в ломбарде), а хотя бы сами услуги оказывались безвозмездно. Понятно, что безвозмездный характер оказания услуги делает неприменимыми те нормы Закона о защите прав потребителей, возможность применения которых связана с ценой услуги, но оставляет возможность применения норм о компенсации причиненного потребителю морального вреда, альтернативной подсудности по выбору потребителя, освобождении от уплаты государственной пошлины и др.

Не регулируются также законодательством о защите прав потребителей отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. Это, в частности, отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг. Предметом договора государственного займа выступают деньги, которые одна сторона (заимодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со ст. 817 ГК по договору государственного займа заемщиком выступают Российская Федерация, субъект РФ. Приобретая государственные облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице соответствующих органов) заем в виде денежных средств. Таким образом, гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом дачно-строительного кооператива предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия. В соответствии с Конституцией суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме.

Отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий, также не регулируются законодательством о защите прав потребителей. В соответствии со ст. 1 Основ законодательства РФ о нотариате от 11.02.1993 № 4462-1 нотариат в Российской Федерации обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренными законодательными актами нотариальных действий от имени Российской Федерации. Указанная деятельность не считается услугой в гражданско-правовом смысле. Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультации, печатные работы и др.).

К отношениям, не регулируемым законодательством о защите прав потребителей, относятся также отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.).

Закон о защите прав потребителей - один из немногих российских законов (если не единственный), который защищает права неограниченного круга граждан от недобросовестных производителей товаров и услуг.

Характерной особенностью законодательства о защите прав потребителей служит то обстоятельство, что ответственность за нарушение прав потребителя наступает только у изготовителя (продавца). Это объясняется необходимостью обеспечения интересов потребителя как более слабой стороны в договорных отношениях.

В случаях нарушения прав потребителей иногда покупатель сталкивается с необходимостью отстаивать свои интересы, вступая в борьбу за свои права с крупными организациями, а в некоторых случаях с транснациональными корпорациями. Как правило, в структуре крупной организации имеются квалифицированные юристы, накопленный опыт, значительный материальный ресурс, возможность получить необходимую информацию посредством обращения к информационным базам данных, источником научной и юридической литературы.

С целью создания условий, обеспечивающих повышение эффективности защиты прав потребителей, как более слабой стороны в договорных отношениях с хозяйствующими субъектами, был разработан и введен в действие Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей". Данный закон во многом дублирует материальные нормы Гражданского кодекса РФ в части норм, регулирующих отношения между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями) при заключении ими договора розничной купли-продажи. Однако Закон РФ "О защите прав потребителей" предусматривает ряд дополнительных гарантий и преимуществ потребителя (освобождение от уплаты государственной пошлины при направлении иска в суд, альтернативная подсудность и др.), существенно дополняет процессуальные нормы в области защиты прав потребителей, определяет порядок государственной и общественной защиты прав потребителей).

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются большим количеством нормативных актов. Основными являются следующие:

) Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ);

) Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей".

По отдельным вопросам применения Закона РФ "О защите прав потребителей" необходимо следовать разъяснениям, утвержденным Приказом МАП РФ от 20 мая 1998 г., письмам Роспотребнадзора от 11 марта 2007 г. "О направлении информационного материала по защите прав потребителей" и от 1 августа 2007 г. "О правовых основаниях защиты прав потребителей в сфере долевого строительства жилья". В отдельных сферах услуг законодательство о защите прав потребителей дополняется специальными законами и правилами. Например, в сфере торговли применяются Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55; в сфере оказания потребителям жилищно-коммунальных услуг применяются Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307, Жилищный кодекс РФ; в сфере оказания платных медицинских услуг гражданам применяются Правила Предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденные постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 года № 27; в сфере оказания туристических услуг - Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 года № 452, Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации; в сфере оказания бытовых услуг - Правила бытового обслуживания населения в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1025; и пр.

Нужно также руководствоваться Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2008 г. № 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" и Приказом МАП РФ от 20 мая 1998 г. № 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей".

По делам о защите прав потребителей необходимо также учитывать Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей", а при предъявлении требования о взыскании компенсации морального вреда Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда"

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" не только обеспечивает социальные гарантии потребителей, расширяя их права, но и объективно повышает ответственность изготовителей, продавцов и исполнителей за качество оказываемых ими работ и услуг, устанавливая для них ряд обязанностей.

В настоящее время основным нормативным правовым документов в области защиты прав потребителей является Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей". Принятие указанного Закона было вызвано тем, что ранее действовавшее законодательство в основном было направлено на защиту интересов изготовителей и продавцов, которые являлись государственными организациями. Имеющиеся законодательные нормы в области защиты прав потребителей теоретически были приняты, но на практике не действовали. Названный Закон направлен на защиту интересов потребителей и создание условий для повышения эффективности судебной защиты прав потребителей.

## **1.2 Досудебный порядок разрешение споров с участием потребителей**

С момента принятия Закона о защите прав потребителей положение потребителя как одного из участников правоотношений, возникающих на потребительском рынке, значительно улучшилось. Следует сказать, что предыдущий, ранее действовавший, вариант Закона, несмотря на свою явную прогрессивность, был недостаточно завершенной попыткой создать фактически на пустом месте российское законодательство о защите прав потребителей. В новую редакцию Закона были внесены изменения, учитывающие наработанную практику применения законодательства о потребительских правах, и поэтому данный Закон - один из немногих, про который можно сказать, что он реально действует. И действительно, в настоящее время потребители могут получить реальную защиту своих прав в случае их нарушения недобросовестными продавцами (изготовителями, исполнителями).

Закон "О защите прав потребителей" предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке. Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги) или нет? Законом РФ "О защите прав потребителей" предусмотрена ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя. Однако добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Исключение из этого правила предусмотрено для требований потребителя о возмещении морального вреда. Статья 15 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает, что размер возмещения морального вреда определяется судом. Из этого вытекает, что требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав продавцом (изготовителем, исполнителем), может быть удовлетворено только в судебном порядке.

По смыслу Закона следует, что по данной категории дел не установлено обязательного предварительного досудебного порядка разрешения спора. Однако следует заметить, что Закон служит базой для дальнейшего и детального урегулирования отношений с участием потребителей, следовательно, обязательность такого порядка может быть предусмотрена в иных нормативных актах, а именно в правилах продажи отдельных видов товаров, утверждаемых Правительством РФ. На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к продавцу (изготовителю, организации, выполняющей их функции) с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 ГК (об извещении продавца о нарушении договора) и ст. 452 ГК (о порядке изменения и расторжения договоров).

Вместе с тем по некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так, например, ст. 38 Федерального закона "О связи" от 16 февраля 1995 г. установлен шестимесячный срок для предъявления претензий, связанных с непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений (для телеграфных отправлений - один месяц). Этой же статьей установлены различные сроки для ответа на претензию. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд. Обязательный претензионный порядок установлен также транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, ст. 797 ГК РФ предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение 30 дней. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска. Данное положение закреплено и в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей". При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону РФ. Поэтому хотелось бы обратить внимание на то, что такой подход свидетельствует о непоследовательности законодателя, выделяющего лишь отдельные правоотношения, к которым должны применяться нормы об обязательной досудебной возможности разрешения конфликта. Чтобы ликвидировать указанный пробел, необходимо распространить этот порядок на все случаи взаимоотношений потребителей и предпринимателей.

Таким образом, следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании п.1 ст. 135 ГПК РФ судья возвращает исковое заявление, если истцомне соблюден установленный федеральным законом для данной категории споров или предусмотренный договором сторон досудебный порядок урегулирования спора либо истец не предоставил документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором.

Несмотря на наличие и действие органов государственной и общественной защиты прав потребителей, нельзя быть уверенным, что права конкретного гражданина, установленные законодательством, не будут нарушены каким-либо исполнителем (изготовителем, продавцом). Но во многих случаях гражданам нет необходимости обращаться за помощью в органы по защите прав потребителей или в суд. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно. Прежде всего необходимо знать свои права, установленные Законом "О защите прав потребителей", правилами продажи отдельных видов товаров, выполнения работ и оказания услуг. Знание своих прав придает уверенность при покупке товаров, заказе услуг и выполнении работ. При нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Таким лицом может быть заведующий секцией, отделом, директор магазина. Зачастую такого обращения бывает достаточно для восстановления прав гражданина.

Если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким-либо причинам невозможна, то потребитель имеет право возвратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора. Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке.

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить претензию, которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. Так как в настоящее время большинство товаров приобретается на рынках, то в таком случае претензия пишется на имя частного предпринимателя. В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Практика работы органов защиты прав потребителей показывает, что подобных заявлений со стороны потребителя зачастую бывает достаточно для добровольного удовлетворения его нарушенных прав. В этих случаях отпадает необходимость обращения в суд. Например, в Кировской области, по данным статистики, службами защиты прав потребителей были рассмотрены за первое полугодие 2008 г. более 4 тысяч обращений граждан и в 70% случаев нарушителями были удовлетворены требования потребителей в досудебном порядке. По каждому обращению даны консультации и разъяснения. В более чем 75% случаев потребители предъявляют претензии продавцам с требованием о расторжении договора купли-продажи и возмещении убытков. Следует отметить, что в случае предъявления претензий потребитель должен представить не только товарный чек как документ, подтверждающий факт покупки, но и заключение эксперта, в котором указывается, что брак производственный. Хотелось бы отметить, что, хотя формально по Закону "О защите прав потребителей" отсутствие кассового или товарного чека не препятствует предъявлению требований, фактически потребитель лишается возможности защитить свои права. Очень часто недобросовестные продавцы просто отказываются признать свой товар, поэтому очень трудно доказать, что товар приобретен именно у этого продавца. Конечно, Закон допускает возможность использовать как доказательство показания свидетелей. Но нередко граждане приобретают товар, заказывают работы или услуги без свидетелей. Поэтому, несмотря на то что Закон не обязывает продавца выдавать товарный чек, покупатели должны сами себя обезопасить и требовать при покупках товарные чеки.

Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя). Между тем досудебное предъявление потребителем требований о защите своих нарушенных прав предпринимателю - его право, а не обязанность. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о восстановлении нарушенного права непосредственно контрагенту, либо сразу обратиться с иском в суд, предварительно не извещая его. При этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает истца права заявить иск в суд, если он откажется добровольно удовлетворить его требования.

Применение в практической деятельности правила Закона о праве (а не обязанности) потребителя на внесудебную предварительную возможность урегулирования спора позволяет сделать вывод о неудачности его содержания. Целесообразно внести изменение в это правило, установив обязательность такого порядка.

Широко используемый в отношениях на потребительском рынке метод: сначала обращение потребителя с претензией к предпринимателю и лишь затем, в случае невозможности добровольного разрешения конфликта, в суд - должен носить обязательный, а не рекомендательный характер. Ведь в судебной практике часто возникают ситуации, что ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт, оказывается, можно было урегулировать добровольно. Кроме того, может возникнуть такая ситуация, в которой потребитель окажется неправым, если продавец (изготовитель, исполнитель) докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения последним установленных правил использования, хранения, транспортировки или действий третьих лиц. Истец же, желая, чтобы дело было рассмотрено по существу, с вынесением решения, вынуждает суд (не имеющий формально возможности отказать ему в этом) удовлетворять иск. Между тем требования потребителя вполне могли быть удовлетворены в добровольном порядке.

Не обращаясь предварительно к ответчику, потребитель сам ухудшает свое положение. Он лишает себя возможности взыскать моральный вред, неустойку и другие санкции, предусмотренные Законом, лишь в случаях неудовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке, несоблюдения установленных сроков, наличия вины предпринимателя, что при отсутствии досудебного обращения истца установлено не будет. Например, моральный вред, причиненный потребителю, вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных российскими законами и правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда только при наличии его вины, которую доказать при отсутствии каких-либо документов, подтверждающих отказ продавца (исполнителя, изготовителя) добровольно удовлетворить претензии потребителя, представляется невозможным. А для взыскания неустойки необходимо установить факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Кроме того, если суд установит, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке, государство вправе взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска. Суд должен стать последним средством разрешения подобных споров.

О целесообразности предлагаемого процессуального нововведения свидетельствует опыт работы органов и организаций (государственных и общественных), деятельность которых связана с защитой потребительских прав, консультируя граждан по вопросам их взаимоотношений с предпринимателями по конкретным обращениям либо выступая в их интересах. Такие органы и организации настоятельно рекомендуют сначала обратиться к ответчику с претензией и лишь затем, при отсутствии ответа либо при получении не удовлетворяющего потребителя ответа, - в суд.

Потребителю предоставлено право по своему выбору предъявлять претензии о безвозмездном устранении недостатков или возмещении своих расходов по их устранению, либо о замене товара не только продавцу, но и изготовителю товара или предприятию, созданному изготовителем для этих целей, или другому предприятию, выполняющему функции изготовителя по рассмотрению требований потребителя на основании договора.

Потребитель может также вместо этих требований просто возвратить изготовителю товар с недостатками и потребовать возврата уплаченной за него суммы. Однако надо иметь в виду, что в отношении технически сложных товаров потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на аналогичный товар в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством РФ.

В любом случае требования потребителя рассматриваются при предъявлении им товарного (кассового) чека. По товарам, на которые установлены гарантийные сроки, дополнительно предъявляется технический паспорт или другой документ. Могут быть представлены и другие документы и доказательства.

Потребитель, имеющий определенные навыки, может сам устранить недостатки в товаре, приобрести для этого необходимые материалы, детали и т.п. или поручить выполнить эту работу какому-либо стороннему предприятию или гражданину, соответственно оплатив стоимость таких услуг. В этом случае потребитель имеет право предъявить продавцу или изготовителю, или предприятиям, выполняющим их функции, требование о возмещении всех расходов по устранению недостатков, представив доказательства и документы.

При предъявлении требования о соразмерном уменьшении цены на товар с недостатками необходимо иметь в виду, что, несмотря на недостатки, товар пригоден к использованию. Однако цена этого товара установлена продавцом без уменьшения качественных характеристик товара вследствие имеющихся недостатков. В этом случае речь идет об уценке товара. Товар должен быть предъявлен продавцу. Потребитель, предъявляя претензию, имеет право участвовать в проверке качества товара, требовать проведения независимой экспертизы и при наличии оснований может оспорить результаты оценки в судебном порядке. При выставлении такого требования потребитель не может одновременно предъявлять другие претензии. Если товар с недостатками заменяется продавцом по требованию потребителя на товар аналогичной марки, то цена не пересчитывается, несмотря на разницу в ценах, на товар на момент замены. Потребитель имеет право требовать замены товара с недостатками на такой же товар, но другой марки, возместив при этом разницу в ценах. Например, при замене холодильника "Бирюса" на новый холодильник марки "Минск" потребитель должен произвести доплату исходя из разницы в ценах на эти приборы.

На стадии досудебного разбирательства потребители имеют возможность обратиться за консультацией в уполномоченный государственный орган по контролю в области защиты прав потребителей (его территориальные органы).

Указом Президента РФ от 09 марта 2004г №314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" (с изм. и доп. от 15 марта 2005г.) учреждена Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее Служба). Ей переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора, надзора на потребительском рынке и в сфере защиты прав потребителей.

В силу ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 "О защите прав потребителей" контроль и надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами).

Согласно Постановлению Правительства РФ от 06.04.2004г. №154 Федеральная служба осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы. На территории Кировской области Служба представлена Управлением.

В компетенцию Управления входит проведение как плановых, так и внеплановых проверок. Внеплановые проверки в основном инициируются письменными обращениями граждан.

Материалы проведенных Управлением проверок в связи с письменным обращением потребителя на стадии досудебного порядка урегулирования спора могут быть использованы им в суде в качестве доказательств нарушений законодательства о защите прав потребителей со стороны хозяйствующих субъектов. Так, например, при рассмотрении гражданского дела по иску Диановой М.А. к ООО "Санаторий "Колос" суд при вынесении решения принял во внимание материалы проверки Управления по жалобе истицы.

Дианова М.А. обратилась в суд с иском к ООО "Санаторий "Колос", представительству ООО "Санаторий "Колос" по Республике Коми о взыскании убытков, пени, компенсации морального вреда, штрафа. В обоснование своих требований указала, что 19 июля 2007 года она приобрела путевку на санаторно-курортное лечение в ООО "Санаторий "Колос". При покупке путевки ей был предоставлен рекламный буклет, в котором утверждалось, что санаторий является современным лечебно-оздоровительным комплексом, все было проиллюстрировано фотографиями чистых современных номеров. После приезда в санаторий ей был предоставлен номер № 517, в котором на стенах были грязные обои, грязные окна, на дверях номера отслаивалась краска, на балконе были ржавые перила, из стен вываливались кирпичи, в спортивном зале на полу отслаивалась краска. В период лечения, качество оказанных услуг не соответствовало указанному в рекламных буклетах, имели место нарушения санитарного законодательства, в связи с чем, она обращалась с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Кировской области. Ненадлежащим образом были оказаны медицинские услуги, а именно ей была назначена лазеротерапия, а также подводный душ-массаж, которые были ей противопоказаны с учетом имеющихся у нее заболеваний. Таким образом, ей как потребителю не была предоставлена достоверная информация об условиях проживания и лечения в санатории. В связи с чем истица просит взыскать с ответчиков убытки, в виде уменьшения покупной цены путевки на санаторно-курортное лечение в размере 3000 рублей, компенсацию морального вреда в размере 1000 рублей, пени в размере 3% процентов стоимости путевки (405,36 рубля) за каждый день просрочки исполнения требования начиная с 24 августа 2007 года по день вынесения решения, штраф за несоблюдения в добровольном порядке требования потребителя в размере 50% присужденной суммы.

По обращению истицы Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кировской области была проведена проверка деятельности ООО "Санаторий Колосс", при которой было выявлено, что ответчик не предоставляет потребителем необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, до потребителя не доводится в наглядной и доступной форме информация о всех категориях номеров, предлагаемых для проживания отдыхающих. В столовой выявлены нарушения "Санитарно-эпидемиологических требований к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья". Ответчику было выдано предписание № 582 от 4 октября 2007 года о прекращений нарушений прав потребителей. Указанные обстоятельства подтверждаются актом проверки от 2 октября 2007 года Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кировской области

Таким образом, в судебном заседании было установлено, что Диановой М.А. при покупке путевки в санаторий предлагался для ознакомления прайс-лист с указанием цен в зависимости от категории номера и буклет, содержащий снимки улучшенных номеров. Информация об иных номерах в наглядной и доступной форме не доводилась до истца. Также в ходе пребывания в санатории Диановой М.А. была оказана медицинская услуга (подводный душ-массаж), которая по состоянию здоровья истца на указанный период была ей противопоказана.

В результате рассмотрения данного дела суд решил: иск Диановой Марины Алексеевны к ООО "Санаторий "Колос", представительству ООО "Санаторий "Колос" по Республике Коми о взыскании убытков, пени, компенсации морального вреда, штрафа удовлетворить частично.

Взыскать с ООО "Санаторий Колос" в пользу Диановой Марины Алексеевны компенсацию убытков, в виде уменьшения покупной цены путевки на санаторно-курортное лечение в размере 3000 (три тысячи) рублей, неустойку в размере 3000 (три тысячи) рублей, компенсацию морального вреда в размере 2000 (две тысячи) рублей, а всего 8000 (восемь тысяч) рублей.

Взыскать с ООО "Санаторий Колос" в доход бюджета штраф в размере 4000 (четыре тысячи) рублей.

Взыскать с ООО "Санаторий Колос" государственную пошлину в доход государства в размере 100 (сто) рублей.

Таким образом, обращение потребителя в уполномоченный государственный орган по защите прав потребителей на стадии досудебного разбирательства может в дальнейшем способствовать более эффективному рассмотрению дела в суде.

Подводя итог вышеуказанному, можно сделать вывод, что предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

**1.3 Основания обращения потребителей в суд**

Статья 17 Закона о защите прав потребителей устанавливает, что защита прав потребителей осуществляется судом. Это не значит, что гражданин, права которого нарушены продавцом, изготовителем товара, производителем работ, не может обратиться, например, в какой-либо государственный контролирующий орган, например в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Срок рассмотрения жалобы этими органами, как правило, значительно короче, чем срок судебного разбирательства. И санкции на нарушителей налагаются весьма серьезные. Однако задача ведомства - прекратить нарушение в целом, тогда как задача суда - рассмотреть индивидуальный конфликт, помочь конкретному человеку. Только суд может, например, вынести решение о компенсации морального вреда потребителю.

Потребитель должен знать, что он имеет право предъявить требования в свою пользу при покупке товаров с недостатками по своему выбору либо по месту покупки товара (к продавцу), либо по месту нахождения (жительства) потребителя. В последнем случае требования предъявляются только тем предприятиям, которые созданы продавцом и осуществляют продажу товаров, аналогичных приобретенному потребителем. Возможно предъявление требований и к другим торговым предприятиям, но только в том случае, если это предприятие заключило соответствующий договор с продавцом товара.

Например, товар (холодильник, телевизор) приобретен покупателем в универмаге, который расположен в областном (краевом) центре, а сам потребитель проживает в другом городе (населенном пункте). Если приобретенный в универмаге товар имеет недостатки, то потребитель может предъявить требования по данному товару по месту своего жительства только в том случае, если здесь действует филиал универмага, или его дочернее предприятие, или другое предприятие, созданное универмагом и торгующее теми же товарами. Можно предъявить требования и к городскому (районному) универмагу или другому магазину, если они имеют договорные отношения с областным универмагом по взаимному рассмотрению и разрешению требований потребителей по определенным товарам.

Продавец товара обязан проинформировать покупателя о предприятиях, которые выполняют функции продавца, принимают претензии покупателей и расположены в других населенных пунктах по месту жительства потребителя. Такие же предприятия может создать и изготовитель товара (сервисные предприятия или предприятия фирменного обслуживания), известив об этом продавцов товара для последующей информации потребителей. Такая информация может содержаться и в технической документации на товар.

Только суд вправе признать действия продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей), противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и потребовать прекращения этих действий.

Есть и другие плюсы судебного разбирательства: судьи независимы, судьи не скованы отжившими ведомственными циркулярами, они руководствуются только законом. Более того, если в законе нет нормы, регулирующей конкретно данный вид отношений, судьи могут применить аналогию закона и аналогию права. Состязательность, гласность и другие принципы судопроизводства тоже обеспечивают более продуктивную защиту прав потребителя, чем ведомственные правила рассмотрения жалоб.

Задачами гражданского судопроизводства являются правильное и своевременное рассмотрение и разрешение гражданских дел в целях защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов граждан, организаций, прав и интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, других лиц, являющихся субъектами гражданских, трудовых или иных правоотношений. Гражданское судопроизводство должно способствовать укреплению законности и правопорядка, предупреждению правонарушений, формированию уважительного отношения к закону и суду. Так сказано в статье 2 Гражданского процессуального кодекса РФ.

В соответствии со ст. 11 ГК РФ защиту нарушенных гражданских прав осуществляет суд. Это является основополагающим принципом, предусмотренным ст. 46 Конституции РФ. Упомянутая ст. 11 ГК РФ содержит также важную норму о том, что защита гражданских прав в административном порядке является исключением из общего правила о судебной защите и осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом. При этом решение, принятое в административном порядке, может быть обжаловано в суд.

Закон предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителей по искам самого потребителя, уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается добровольно удовлетворить требования потребителя полностью или частично, потребитель имеет право обратиться в суд за защитой своих прав. Кроме того, потребитель (минуя досудебный порядок урегулирования) может сразу направлять документы в суд, не извещая об этом продавца.

Таким образом, всякое заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законом, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав, свобод или охраняемых законом интересов, а суд возбуждает гражданское дело по заявлению лица, заинтересованного в защите своих прав, свобод и интересов, а в случае, предусмотренном законом, - по заявлению лица в защиту прав, свобод и интересов других лиц.

Кроме конкретных нарушений прав потребителей в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств его контрагентами, права потребителя (а также его контрагентов) могут быть нарушены принятием органами государственной власти, другими компетентными органами и лицами нормативных правовых актов, не соответствующих законам РФ, решениями и действиями (бездействием) этих органов (лиц).

Такие акты, изданные представительными или исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, затрагивающие права и законные интересы потребителей, могут быть оспорены соответственно в верховном суде республики, краевом, областном и приравненным к ним суде субъекта РФ (п. 2 ч. 1 ст. 26 ГПК РФ).

# **2. Защита прав потребителей в суде**

## **2.1 Исковая форма защиты прав потребителей в суде. Направления иска в суд**

Задачами гражданского судопроизводства являются правильное и своевременное рассмотрение и разрешение гражданских дел в целях защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов граждан, организаций, прав и интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, других лиц, являющихся субъектами гражданских, трудовых или иных правоотношений. Гражданское судопроизводство должно способствовать укреплению законности и правопорядка, предупреждению правонарушений, формированию уважительного отношения к закону и суду. Так сказано в статье 2 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Споры, связанные с защитой прав потребителей, рассматривает в первой инстанции мировой или районный суд, или, по-другому, суд общей юрисдикции. В соответствии со ст. 23 ГПК РФ дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей ста тысяч рублей, рассматриваются мировым судом, при цене иска большей, чем сто тысяч - районным судом.

В суд общей юрисдикции за защитой нарушенных прав может обратиться любое заинтересованное лицо. Причем отказаться в письменной или устной форме от этого права нельзя.

Определившись с вопросом, какого уровня суд должен рассматривать исковое заявление по конкретному делу, истцу нужно выяснить, в каком районе он находится. По общему правилу иск предъявляют по месту жительства ответчика, а если таковым выступает организация, по месту ее нахождения. Так сказано в статье 28 ГПК РФ.

Закон о защите прав потребителей устанавливает для истца-потребителя привилегию в части выбора территориальной подсудности.

Согласно ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Чтобы исковое заявление было принято судом к рассмотрению, а гражданское дело принято к производству, необходимо соблюсти требования закона, предъявляемые к иску.

Иск всегда оформляют письменно. В шапке заявления нужно указать наименование суда, в который подается иск, данные истца (его место жительства или место нахождения), данные представителя истца и сведения о документе, на основании которого представитель наделен соответствующими полномочиями (если заявление подает представитель). Здесь же нужно вписать сведения об ответчике, указав его место нахождение или место жительства. Если в деле предполагается участие третьих лиц, их данные тоже нужно указать в шапке иска.

Текст заявления начинают с изложения обстоятельств, при которых произошло нарушение прав, свобод или законных интересов истца. Затем нужно сослаться на обстоятельства и доказательства, которые подтверждают нарушение со стороны ответчика. Если иск имеет денежную оценку, необходимо указать цену. Расчет цены иска можно сделать в приложении к исковому заявлению либо в самом иске.

Если потребителем соблюдена стадия досудебного урегулирования, нужно указать сведения о ее соблюдении. Доказательствами могут служить письма или требования, которыми стороны обменялись в ходе досудебной стадии. В практике разрешения споров между потребителями и продавцами (исполнителями) такие письма, как правило, носят характер претензии.

В конце необходимо изложить требования, которые истец предъявляет к ответчику.

Ну и конечно же иск должен быть подписан истцом или его представителем.

Следует обратитить внимание: если в заявлении есть ссылки на какие-либо документы, подтверждающие позицию истца, их нужно приложить к иску в виде копий. Однако это не значит, что подлинники не нужны. Их потребуется предъявить в суде.

Перечень документов, которые необходимо указать в приложении к исковому заявлению, в том числе и о защите прав потребителей, указан в статье 132 ГПК РФ. Данный перечень включает в себя:

копии искового заявления в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;

доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;

документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;

доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Исключением из представленного перечня для исков о защите прав потребителей является документ, подтверждающий уплату госпошлины.

Приложенные документы нужно перечислить в отдельной графе иска - приложение.

На усмотрение истца в заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

После того как иск поступил в суд, судья обязан в течение пяти дней рассмотреть вопрос о принятии заявления к производству. Свое решение судья оформляет определением.

Подача заявление в суд, еще не гарантирует рассмотрение дела по существу. Суд может оставить заявление без движения, вернуть его заявителю или отказать в принятии иска. Установленные Гражданско-правовым кодексом РФ правила распространяются и на иски о защите прав потребителей.

Судья оставит без движения иск, если заявителем нарушены требования закона к форме, содержанию иска и к приложениям к заявлению.

Принятое решение судья оформляет определением. В нем он указывает, какие недостатки обнаружены, а также разумный срок для их устранения.

Следует обратитить внимание: если истец в установленный срок исправит недостатки, заявление считается поданным в день его первоначального представления. Это чрезвычайно важно в том случае, если срок исковой давности подходит к концу.

Если указания судьи не будут выполнены в срок, заявление считается неподанным и возвращается заявителю со всеми приложенными к нему документами.

На определение суда об оставлении искового заявления без движения может быть подана частная жалоба. Возврат иска возможен, если:

) истец нарушил требование обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если таковой установлен законом или договором между истцом и ответчиком;

) дело неподсудно данному суду;

) исковое заявление подано недееспособным лицом;

) исковое заявление не подписано или исковое заявление подписано и подано лицом, не имеющим полномочий на его подписание и предъявление в суд;

) в производстве этого или другого суда либо третейского суда имеется дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

) истец попросил вернуть исковое заявление до того, как суд вынес определение суда о принятии искового заявления к производству суда.

Решение о возврате искового заявления суд должен принять в течение пяти дней с момента его подачи и вручить заявителю лично. Судебное решение может быть в тот же срок отправлено почтой по месту нахождения истца. Вместе с заявлением возвращаются все приложенные к нему документы.

Если заявитель обратился не по адресу, суд должен указать в своем определении, куда нужно подать заявление. Если допущены другие нарушения, суд также в определении дает рекомендации, как устранить обстоятельства, препятствующие возбуждению дела.

Получив решение суда о возврате иска, не стоит отчаиваться. Это не препятствует повторному обращению в суд к тому же ответчику о том же предмете и тем же основаниям. Для этого необходимо устранить выявленные судом недостатки. Впрочем, на определение судьи о возвращении заявления может быть подана частная жалоба.

В принятии иска может быть отказано. Для этого есть несколько законных оснований:

заявление должно быть рассмотрено в другом судебном порядке;

заявление предъявлено в защиту прав, свобод или законных интересов другого лица государственным органом, органом местного самоуправления, организацией или гражданином, которым настоящим Кодексом или другими федеральными законами не предоставлено такое право;

в заявлении, поданном от своего имени, оспариваются акты, которые не затрагивают права, свободы или законные интересы заявителя;

по спору между истцом и ответчиком о том же предмете и по тем же основаниям уже принято вступившее в силу решение суда либо есть определение суда о прекращении этого дела в связи с тем, что истец отказался от иска или между сторонами спора заключено мировое соглашение;

есть обязательное для сторон спора решение третейского суда по тем же основаниям и тому же предмету спора. Исключение составляют случаи, когда суд отказал в выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда.

Решение об отказе в принятии заявления к рассмотрению должно быть оформлено определением. В течение пяти дней судья передает его заявителю или отправляет решение почтой. Вместе с определением истцу отправляют поданное им заявление и все приложенные документы.

Отказ суда означает, что истец больше не может подать заявление в отношении того же ответчика по тому же предмету и основанию. Тем не менее есть шанс решение суда оспорить. Для этого нужно подать частную жалобу (ст. 134 ГПК РФ).

## **2.2 Бремя доказывания защиты прав потребителей. Роль экспертизы в судебном процессе**

1. Рассмотрим основные моменты распределения бремя доказывания обстоятельств дела в суде по искам о защите прав потребителей.

По общему правилу, определенному ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. Однако в данном вопросе по делам по искам о защите прав потребителей есть свои особенности.

В целом законодательство о защите прав потребителей следует установленному общему правилу, согласно которому бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п.6 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18, п.п. 5,6 ст. 19, п. п. 4, 5, 6 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Суть данных статей Закона заключается в том, что если недостатки товара (работы, услуги) обнаружены в пределах гарантийного срока, то бремя доказывания причин возникновения недостатков лежит на продавце (исполнителе), если недостатки выявлены за пределами гарантийного срока - на потребителе.

Из вышеназванного следует важный вывод, что у потребителя имеется козырь при обосновании своих исковых требований. Иными словами, если потребитель обнаружил недостатки товара (работы, услуги) в период гарантийного срока или в пределах двух лет (при условии отсутствия гарантийного срока), ему намного проще добиться в суде удовлетворения заявленных требований. Ведь если продавец ( исполнитель) не докажет, что недостатки товара (работы, услуги) возникли до передачи товара (принятия работы) потребителем или по причинам, возникшим до этого момента, то суд может признать требования потребителя подлежащими удовлетворению.

При изучении вопроса о бремени доказывания требований потребителей также следует выделить следующие моменты:

. В случае рассмотрения споров изготовитель (продавец) не вправе ссылаться на осведомленность потребителя по поводу проданного ему товара. Это положение действует и в том случае, если потребитель в силу своих профессиональных навыков знает о том, каким образом следует использовать купленный им товар.

Специальными познаниями являются знания, исходящие из какой-либо области науки, литературы, искусства.

То есть Законом предполагается, что такой информации у потребителя заведомо нет. Тем самым законодатель устанавливает четкие рамки доказательств при разрешении такого рода споров и возлагает бремя доказывания на продавца.

. Основаниями освобождения от ответственности причинителя вреда являются:

) обстоятельства непреодолимой силы;

) нарушение потребителем установленных правил пользования товаром, результатом работы, услуги или хранения товара или результата работы.

Бремя доказывания возлагается на ответчика, т.е. он должен доказать, что причинение вреда имело место при чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах или опровергнуть презумпцию надлежащего пользования и хранения объекта.

Второе основание освобождения от ответственности требует также доказывания наличия установленных правил пользования и хранения, которые могут следовать из нормативных актов, условий договора, гражданского обычая, а также быть обусловлены назначением вещи, являющейся товаром или результатом подряда (таким образом, бремя доказывания в этом случае лежит на продавце).

В деликтных обязательствах основанием для освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, может служить доказанный факт того, что потребитель нарушил правило пользования товаром, которое запрещает его использование за пределами срока службы.

. Если потребитель предъявил требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то в соответствии со ст. 416 ГК РФ обязательство продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и ст. 503 ГК РФ требование. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (исполнитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

. Пункт 6 статьи 19 Закона о защите прав потребителей предусматривает право потребителя в случае обнаружения в товаре существенных недостатков (т.е. недостатки, имеющие неустранимый характер и которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, либо если эти недостатки выявляются неоднократно или проявляются вновь после их устранения) предъявить изготовителю ( уполномоченной организации, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков. Бремя доказывания, что эти существенные недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, лежит на самом потребителе.

Как показывает судебная практика, одним из наиболее распространенных видов доказательств (способов доказывания) по гражданским делам, связанным с защитой прав потребителей, является заключение эксперта. Заключения эксперта регулярно используются также при внесудебном разрешении споров потребителей и хозяйствующих субъектов.

Чаще всего в ходе подобных экспертиз (в подавляющем большинстве случаев это товароведческие экспертизы) устанавливается факт наличия недостатков в товаре, а также причины и периоды их возникновения.

Кроме того, на практике достаточно часто возникает необходимость проведения строительных, медицинских, технических и других видов экспертиз - в зависимости от того, в какой области оказана услуга (выполнена работа), ставшая предметом спора.

При использовании экспертных заключений во взаимоотношениях, складывающихся на потребительском рынке и в "потребительских" делах в судах общей юрисдикции, а главное - при оценке этих заключений возникает множество вопросов, на которые, к сожалению, законодатель ответов не дает.

Как известно, абзац третий п. 5 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (в ред. от 25.11.2006) (далее - Закон) предусматривает, что при возникновении спора о причинах появления недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза будет назначена и проведена в ходе того или иного судебного разбирательства, суд, с учетом мнения сторон, будет правомочен поставить на разрешение экспертов и иные вопросы, необходимые для всестороннего и полного исследования обстоятельств дела, причем - любого, вытекающего как из факта продажи товара, так и из фактов выполнения работ (оказания услуг).

Однако не понятно, почему это невозможно, если спор еще не дошел до стадии судебного разбирательства и ее вообще можно избежать посредством переговоров потребителя и предпринимателя.

В такой ситуации приходится признать, что подобные формулировки Закона искусственно "провоцируют" урегулирование споров посредством судебных тяжб.

Конечно, участники конфликта, несмотря на комментируемые нормы Закона, не лишены возможности провести экспертизу по любым интересующим их вопросам при любом характере и любых основаниях спора. Однако проблема заключается в том, что не согласная с экспертным заключением сторона всегда сможет легко это заключение оспорить и опорочить и конфликт, разрешения которого посредством данного заключения добивались контрагенты, разрешен не будет. Вероятно, явно нецелесообразно доводить конфликт до суда лишь потому, что, строго придерживаясь буквы закона, стороны стараются использовать лишь законные способы обоснования своих позиций в споре.

С этой точки зрения предлагается разрешить возникшие противоречия посредством изъятия из ныне действующей редакции Закона подобных непродуманных, однобоких норм, заменив их другими, предоставляющими конфликтующим сторонам возможность и во внесудебном порядке разрешать любые необходимые для урегулирования спора вопросы, как вытекающие из факта продажи товаров, так и связанные с выполнением работ (оказанием услуг).

Право оспорить экспертное заключение также должно быть предоставлено всем заинтересованным участникам конфликта, а не только потребителю.

Вышеизложенные проблемы усугубляются еще и тем, что по смыслу ГПК РФ и в соответствии с Федеральным законом от 31.05.2001 № 73-ФЗ "О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации" (в ред. от 05.02.2007) (далее - Закон № 73-ФЗ) экспертная деятельность (как государственная, так и негосударственная) возможна лишь в гражданском, административном и уголовном судопроизводстве (преамбула, статьи 1, 2, 41 Закона № 73-ФЗ), т.е. проведение экспертизы во внесудебном порядке недопустимо в принципе, а результат такой внесудебной "экспертизы" будет являться чем угодно, но не заключением экспертизы в понимании его законодателем.

Парадоксально, но получается, что, чтобы получить "полноценное" заключение экспертизы по поводу качества товара (заключение, являющееся таковым не по названию, а по форме и содержанию), стороны конфликта вновь неминуемо обязаны обращаться в суд, даже имея желание разрешить спор добровольно; внесудебная возможность его разрешения фактически исключается.

Таким образом, налицо коллизия названных законодательных актов и Закона, который предусматривает как судебный, так и внесудебный порядок разрешения споров, возникающих на потребительском рынке, и предполагает проведение экспертизы и без вмешательства судебных органов.

Устранить подобное противоречие можно посредством расширения перечня способов разрешения споров о качестве товаров (о наличии дефектов, причин и сроков их возникновения и т.д.), закрепив в Законе возможность проведения не только экспертиз, но и различных осмотров, проверок, исследований качества товаров, т.е. внесудебных способов проверки их качества.

Такой подход видится тем более целесообразным, поскольку сам законодатель в абзаце втором п. 5 ст. 18 Закона указывает на возможность проведения "проверки качества товара" (хотя предусматривает такую проверку лишь для выявления недостатков, а не для установления их причин).

В этой связи возникает логичный вопрос: почему нельзя таким же упрощенным способом, без проведения экспертизы, определить причины дефектов товара и решить другие необходимые вопросы?

Кроме того, дословная трактовка абзаца третьего п. 5 ст. 18 Закона: "...продавец (изготовитель)... обязаны провести экспертизу товара..." предполагает, что такую экспертизу обязан выполнить сам хозяйствующий субъект, тогда как он ни полномочий, ни соответствующих познаний для этого чаще всего не имеет, т.е. экспертом не является. Да и о независимости такого "эксперта" - продавца товара или его изготовителя - говорить не приходится.

Безусловно, вводя в Закон данную норму, законодатель явно исходил из того, что предприниматель лишь инициирует проведение экспертизы, а не своими силами ее проводит (иное просто абсурдно), однако при наличии нынешней формулировки комментируемой нормы ее понимание может быть двояким. Такие разночтения также необходимо устранить.

Наконец, нуждается в уточнении и само название документа, выносимого по результатам проведения экспертизы, по-разному именуемого в различных законодательных актах.

Так, рассматриваемая норма Закона упоминает "заключение экспертизы", тогда как ст. 86 ГПК РФ и ст. 8 Закона № 73-ФЗ содержат понятие "заключение эксперта".

С учетом того, что два последних закона являются специальными (профильными) актами, непосредственно регулирующими вопросы проведения экспертиз, уточнить формулировку названия экспертного документа необходимо именно в Законе, где он упоминается единожды, и то лишь в достаточно опосредованном контексте.

Справедливые нарекания вызывает и уже упоминавшаяся норма абзаца второго п. 5 ст. 18 Закона, согласно которой "продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя...".

Такая формулировка предполагает, что наличие недостатков в товаре уже презюмируется, они реально в нем имеются и подтверждены. Однако, как показывает практика, иногда то, что потребитель ошибочно считает недостатком (браком, дефектом), в действительности в товаре может отсутствовать; наличие такого недостатка не всегда подтверждается; может быть вызвано, к примеру, неумением потребителя использовать товар (его отдельные функции и свойства).

При таких обстоятельствах рассматриваемая норма также нуждается в корректировке.

С учетом всех доводов, приведенных выше, абзацы второй и третий п. 5 ст. 18 Закона целесообразно изложить в следующей редакции:

"Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар, в котором, по мнению потребителя, имеются недостатки.

При возникновении споров о недостатках товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны инициировать проведение экспертизы (осмотра, проверки, исследования) такого товара за свой счет. Заинтересованные лица вправе участвовать в проведении этих действий и оспорить заключение эксперта (выводы осмотра, проверки, исследования)".

Учитывая, что на практике часто возникают споры не только о качестве товара, но и по поводу качества работ (услуг), а норм, предусматривающих способы разрешения споров о качестве работ (услуг), в Законе не имеется, необходимо аналогичную норму внести и в его главу 3, посвященную защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Одной из наиболее важных прикладных проблем из всей проблематики, связанной с проведением экспертиз по спорам о защите прав потребителей, является проблема выражения несогласия с заключением экспертизы. Как уже отмечалось, законодатель ныне предлагает оспаривать заключение экспертизы в судебном порядке (абзац третий п. 5 ст. 18 Закона).

Однако, предоставляя потребителю такое право, Закон вновь не определяет механизм реализации этой нормы, в связи с чем остается неясным, какова же процедура такого оспаривания, поскольку ни Закон, ни ГПК РФ, ни Закон № 73-ФЗ, как, впрочем, и любой другой действующий нормативный акт, ее не предусматривает (последние два законодательных акта, кроме того, не предусматривают не только этой процедуры, но и вообще возможности судебного оспаривания экспертных заключений).

В этой связи попытаемся проанализировать возникшую проблему и разрешить ее.

Поскольку речь в упомянутой норме ведется именно об оспаривании заключения экспертизы, можно предположить, что такое дело подлежит рассмотрению в порядке искового производства (т.е. производства, в котором обязательно присутствие спора) по правилам подраздела 2 ГПК РФ. Однако такое предположение недопустимо, поскольку исковое производство предполагает не любой спор, а лишь спор о гражданском праве (в широком смысле этого слова) - субъективном материальном праве или охраняемом законом интересе в качестве предмета защиты.

Очевидно, что характер спора относительно правомерности и обоснованности заключения экспертизы совершенно иной и не связан с признанием, присуждением, преобразованием какого-либо права или интереса. Выражение несогласия с заключением экспертизы, кроме того, не связано с проверкой судом наличия или отсутствия этого субъективного права, в связи с неопределенностью, оспариванием или нарушением которого возник спор.

Невозможно рассмотреть такое дело и в порядке производства по делам, возникающим из публичных правоотношений (подразд. 3 разд. 2 ГПК РФ), поскольку спор в нем хотя и присутствует, но содержание этого спора лишено материального смысла и вытекает из властных отношений, коих при проведении экспертизы и получении ее результатов явно не усматривается.

О рассмотрении данного вопроса в порядке приказного (подразд. 1 разд. 2 ГПК РФ) или особого (подразд. 4 разд. 2 ГПК РФ) производства говорить вообще не приходится, так как оба они обязательно бесспорны и не предполагают возможности разрешения какого-либо спора в принципе.

Других процедур судебной защиты действующее гражданско-процессуальное законодательство не содержит, как не содержало и ранее, на период введения в текст Закона комментируемой нормы.

Представляется, что практическое решение возникшей коллизии лежит лишь в плоскости оценки судом данного конкретного доказательства - заключения эксперта.

У стороны конфликта, не согласной с таким заключением, есть право оспорить его в суде посредством сопоставления с требованиями, предъявляемыми к доказательствам, - их относимостью, допустимостью, достоверностью и достаточностью. Под оспариванием заключения экспертизы законодатель, видимо, имеет в виду не процедуру предъявления в суд соответствующего самостоятельного заявления (искового либо любого другого), предметом которого является содержание экспертного заключения, а выражение несогласия, критический подход к этому заключению в рамках процедуры исследования и оценки данного доказательства.

Другим путем судебного оспаривания заключения экспертизы можно считать назначение и проведение дополнительной экспертизы (в случаях недостаточной ясности или неполноты ранее данного заключения - ч. 1 ст. 87 ГПК РФ, ч. 1 ст. 20 Закона № 73-ФЗ) либо повторной экспертизы (когда возникли сомнения в правильности или обоснованности ранее данного заключения и имеются противоречия в заключениях нескольких экспертов - ч. 2 ст. 87 ГПК РФ, ч. 2 ст. 20 Закона № 73-ФЗ).

В настоящее время существует и другая проблема, которую можно обозначить как введение потребителя в заблуждение относительно субъекта, уполномоченного рассматривать и удовлетворять претензии потребителей.

Так, при обращении потребителей с претензиями к качеству бытовой техники, в магазине продавцы вместо того, чтобы принять претензию потребителя и провести проверку качества в его присутствии, результаты которой заактировать, направляют потребителей в сервисные центры, мотивируя это необходимостью проведения диагностики товара, тестирования, проверки качества. Большинство сервисных центров не являются уполномоченными изготовителем (продавцом) организациями, и у них нет полномочий на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества. В результате происходит потеря времени, а иногда и порча товара, либо ремонт товаров, замена деталей без уведомления потребителя. Заключения таких сервисных центров, как правило, оказываются не в пользу потребителей, в итоге потребителю снова приходится искать правды у продавцов. Отношения потребителей с подобными сервисными центрами напрямую, без участия продавцов (изготовителей, исполнителей), снижают эффективность защиты прав потребителей в суде.

Выход из данной ситуации видится в четком указании в Законе о защите прав потребителей норм, обязывающих продавцов предоставлять потребителям полную и достоверную информацию об уполномоченных изготовителем (продавцом) организациях. При этом эта организация должна иметь договор с изготовителем (продавцом) и быть уполномочена им не только на проведение гарантийного ремонта, но и на принятие и удовлетворение иных требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, а также нести ответственность в виде неустойки компенсации морального вреда, возмещении убытков. Для того, чтобы эта норма работала более продуктивно, представляется возможным включение такой информации в перечень обязательной в соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей, ответственность за непредставление которой предусмотрена ст. 14.8 ч.1 Кодекса об административных правонарушениях. Если таковых сервисных центров, подпадающих под определение уполномоченной изготовителем (продавцом) организации, не имеется, продавец (изготовитель) должен самостоятельно рассмотреть претензию потребителя. При этом не исключается возможность привлечения продавцом (изготовителем) специалиста какого-либо сервисного центра, но только после принятия претензии потребителя к рассмотрению.

## **2.3 Реализация прав потребителей на взыскание неустойки, убытков, морального вреда**

Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей вытекает, как правило, из договорных отношений и заключается в основном во взыскании неустойки и убытков. Кроме того, при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем), суд взыскивает с ответчика штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. При этом указанный штраф подлежит взысканию независимо от того, заявлялось ли такое требование.

Гражданские права защищаются только теми способами, которые предусмотрены в законе. Непосредственно в ГК РФ перечислены способы, наиболее часто встречающиеся в судебной и хозяйственной практике.

Применить те или иные способы защиты могут сами управомоченные и обязанные лица, суды, а также соответствующие органы в административном порядке (ст. 10 ГК РФ). Некоторые способы вправе применить только суды или только управомоченные лица: признание оспоримой сделки недействительной и применение последствий ее недействительности; неприменение судом акта госоргана или органа местного самоуправления, противоречащего закону.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков или о повторном оказании услуги (выполнении работы) не освобождает исполнителя от ответственности в виде уплаты неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы).

При рассмотрении требований потребителей о взыскании неустойки, предусмотренной Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", неустойка (пеня) в размере одного процента цены товара (ст. 23 Закона), взыскивается за каждый день просрочки указанных в ст. ст. 20, 21, 22 Закона сроков устранения недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками аналогичного товара длительного пользования впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара без ограничения какой-либо суммой. При этом суды должны принимать во внмание, что если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то в соответствии с п. 1 ст. 20 Закона недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара следует учитывать, что в соответствии с п. 2 ст. 20 Закона Правительством Российской Федерации установлен Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется. К таким товарам относится: мебель, автомобили, различные виды мототехники, электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов, в медицинских целях и др.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) предусмотренных ст. ст. 20, 21, 22 Закона сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования, из числа предусмотренных ст. 18 Закона. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если сроки определены в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы). Если цена оказания услуги (выполнения работы) договором не определена, общей цены услуги (работы). Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение сроков начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы)) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных законом.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида оказания услуги (выполнения работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

Можно отметить, что потребители не всегда пользуются правом на увеличение суммы неустойки в зависимости от времени вынесения судебного решения. Как правило, размер неустойки рассчитывается на день подачи искового заявления. В соответствии с постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994г. № 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" неустойка взыскивается за каждый день просрочки исполнения требования потребителя в добровольном порядке по день фактического исполнения решения. Таким образом, если рассмотрение дела не ограничивается одним заседанием, в последующем потребитель вправе скорректировать размер неустойки и представить суду в письменном виде новый расчет суммы неустойки.

Кроме того, анализируя вопрос права потребителя на взыскание с ответчика неустойки, следует указать важность претензионного порядка разрешения спора. Так как именно благодаря письменной претензии потребитель с легкостью может доказать факт обращения к продавцу ( исполнителю) с выбранным им требованием, а также нарушение продавцом (исполнителем) сроков для добровольного удовлетворения требований потребителя. При этом неустойка может быть взыскана по совокупности нарушений сроков удовлетворения требований потребителя. В данном случае речь идет о том, когда первоначально потребитель обратился к продавцу с одним требованием (предположим, с требованием безвозмездно устранить недостатки товара в течение 45 дней), а при нарушении продавцом данного срока, воспользовался своим правом предъявить иное предусмотренное законом требование (предположим, требование о расторжении договора купли-продажи и возврата уплаченной суммы в течение десяти дней). В случае, если продавец отказался выполнить и второе требование потребителя и дело дошло до суда, у потребителя появляется возможность в суде взыскать с ответчика две неустойки: за просрочку первого требования (о ремонте) и за просрочку второго требования (о возврате денег).Иногда, значительная сумма неустойки в иске способствует заключению мирового соглашения между сторонами, в том случае, если потребитель готов отказаться от ее взыскания или существенно ее уменьшить.

Учитывая, что Закон о защите прав потребителей не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика.

При неисполнении заказа в установленные сроки кроме уплаты неустойки потребителю должна быть возвращена в полном объеме надбавка за срочность, если таковая была предусмотрена договором.

Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором, если иное не определено законом.

Под убытками в соответствии с п. 2 ст. 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

По делам, связанным с рассмотрением исков о защите прав потребителей, в качестве убытков, как правило, предъявляются транспортные расходы, расходы на оплату консультаций специалистов, расходы на оплату заключений уполномоченных организаций и составление сметы восстановительного ремонта (предположим, в случае затопления квартиры по вине ЖКО).

Следует отметить, что зачастую потребители, не обладающие познаниями в области судебной защиты прав потребителей, участвуют в рассмотрении дела через своего представителя. При этом потребитель уплачивает своему представителю денежную сумму за его услуги. Нередко потребители относят свои судебные издержки, связанные с оплатой услуг представителя, к убыткам. Подобное мнение необоснованно. Гражданский кодекс РФ неотождествляет судебные издержки и убытки. Соответственно, расходы по оплате услуг представителя должны быть заявлены как судебные издержки. -

Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, подлежит возмещению в полном объеме в порядке, установленном федеральными законами.

В соответствии со статьей 1099 ГК моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

В соответствии со статьей 15 Закона "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом 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.

Между тем никто из потребителей обычно особо не задумывается, что такое на самом деле моральный вред, в чем заключается его суть. Статьей 151 ГК косвенно дается определение понятия "моральный вред". Если немного перефразировать норму закона, получится, что моральный вред - это физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага.

Это означает, что далеко не все эмоции, испытываемые покупателем вследствие неисполнения продавцами каких-то обязанностей, установленных договором или законом, можно отнести к категории морального вреда. Очень часто в претензиях или исковых заявлениях вообще не указывается, испытывал ли покупатель в связи с нарушением продавцом своих договорных обязательств не то что страдания, а вообще какие-то эмоции. Нередко указывается просто: прошу возместить мне моральный вред. И все, ни подробностей, ни обоснования, логика простая - раз было нарушение, значит, был и моральный вред. Иногда в качестве обоснования указывается на то, что покупателем было потрачено личное время, что он не смог осуществить какие-то свои планы и т.д. В данном случае сразу видно, что все эти "основания" имеют весьма отдаленное отношение к страданиям. Ни трата личного времени, ни срыв планов, ни вообще что-то подобное не может свидетельствовать о том, что покупатель страдал.

Очень часто в качестве обоснования причинения морального вреда указывается на то, что покупатель переживал из-за того, что продавец не исполнил своих обязанностей должным образом. Переживания - это, безусловно, отрицательные эмоции, но все же не страдания, если только они не привели к психическому расстройству.

Бывает и так, что покупатель заявляет, что испытывал именно страдания, но при этом он забывает о том, что должен как-то подтвердить свои слова, по крайней мере в том случае, если дело слушается в суде. В соответствии с частью 1 статьи 56 ГПК каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Это означает, что если потребитель заявляет о том, что испытывал нравственные страдания, то он должен это доказать.

Обычно, когда в суде встает вопрос о том, что необходимо доказать факт страданий, потребители приводят свидетелей, которые заявляют, что они видели, как страдал покупатель. Здесь следует заметить, что внутренний мир каждого человека неповторим, и судить однозначно о том, какие именно чувства испытывает в определенный момент времени человек и что стало причиной возникновения этих чувств, невозможно даже для близкого человека. Кроме того, следует учесть, что в настоящее время в России правовая культура находится на не очень высоком уровне, и нередки случаи введения суда в заблуждение относительно правдивости показаний свидетелей. Тем более что свидетелями обычно являются знакомые или родственники участников судебных процессов, то есть люди, заинтересованные в исходе дела.

Судьям хорошо известно о приведенных выше обстоятельствах, поэтому и оценивают они их с известной долей скепсиса. Но в то же время и отказывать потребителю во всем в российских судах не принято. В настоящее время судьями введено негласное правило: не отказывать в удовлетворении требований о компенсации морального вреда, но и удовлетворять их в незначительном объеме. В настоящее время судами в случае установления нарушений, допущенных продавцами, обычно удовлетворяются требования о компенсации морального вреда в размере 3000 - 5000 рублей в крупных городах (Москва, Санкт-Петербург) и 500 - 1500 рублей в средних и небольших городах.

Таким образом, при рассмотрении дел по искам о защите прав потребителей истец должен трезво оценить сумму морального вреда, взыскиваемую с ответчика. Кроме того потребитель должен максимально обосновать данное требование и, если возможно, приложить к исковому заявлению письменные доказательства причинения продавцом (исполнителем) нравственных и физических страданий.

## **.4 Мировое соглашение сторон как решение конфликта в спорах о защите прав потребителей**

Мировое соглашение в сфере защиты прав потребителей, являясь наиболее предпочтительным для сторон способом окончания спора, вместе с тем не получает должного распространения. В частности, статистические данные судов Российской Федерации свидетельствуют не только о малом количестве заключаемых мировых соглашений по спорам о защите прав потребителей (в 2007 г. - 5,8% общего числа дел), но и о неуклонном ежегодном уменьшении по сравнению с общим числом рассматриваемых в суде дел. Так, в 2003 г. их количество составляло 6,8% общего количества рассмотренных дел, возникающих из гражданских правоотношений, в 2005 г. - 7,0, в 2006 г. - 6,7, в 2007 г. - 5,8%.

Это можно объяснить многими факторами, в том числе отсутствием необходимых доктринальных (цивилистических) разработок и, как следствие, законодательными пробелами, которые весьма сложно закрыть судебной практикой.

Судья при рассмотрении спора о защите прав потребителей обязан предложить сторонам закончить дело миром, т.е. заключить мировое соглашение. Мировое соглашение - это документ, который отражает существо достигнутых сторонами договоренностей, минуя судебное решение. Мировое соглашение утверждается соответствующим определением судьи. Если же мировое соглашение было утверждено, то судья выносит определение о прекращении производства по делу.

Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа дела.

Проблема заключения и утверждения судом мирового соглашения в сфере защиты прав потребителей весьма актуальна. Мировое соглашение имеет определенные преимущества перед судебным решением:

стороны получают навыки самостоятельного урегулирования возникших между ними споров и разногласий, сохраняют уважение и деловые отношения друг с другом;

мировое соглашение очень часто становится первым шагом к окончательному примирению сторон, в то время как судебное решение нередко увеличивает разногласия между ними;

судебное решение содержит элемент государственного принуждения, мировое же соглашение заключается на основании волеизъявления самих спорящих сторон, на основе их убеждения в необходимости именно такого разрешения спора;

заключение сторонами мирового соглашения экономит время и средства суда;

мировое соглашение предпочтительнее судебного решения, особенно в тех случаях, когда имеются трудности фактического порядка для вынесения решения или трудности, связанные с исполнением будущего решения.

Обязанность судов заключается в принятии мер к примирению сторон и в зависимости от характера спора суд должен содействовать окончанию дела путем заключения мирового соглашения. Суд должен разъяснить требования, предъявляемые законом к мировому соглашению при спорах о защите прав потребителей, и порядок его заключения.

Возможность разрешения спора путем заключения мирового соглашения должна выясняться судом как на стадии подготовки дела к судебному разбирательству, так и на стадии судебного разбирательства, на стадиях апелляционного и кассационного обжалования актов арбитражного суда.

Мировое соглашение может быть заключено сторонами на любой стадии процесса, в том числе при исполнении судебного акта. Заключение мирового соглашения невозможно только на стадии возбуждения производства по делу и в предварительном судебном заседании.

Рассмотрим пример заключения мирового соглашения в судебной практике.

Поляков Ю. Г. 16.10.2008 года заключил с ООО "Град" договор купли-продажи автомобиля SSA№GYO№G KYRO№ DJ. 23.10.08 этот автомобиль был передан покупателю. После государственной регистрации с 26.10 08 покупатель стал пользоваться автомобилем. 29.10.08, во время езды, в области задней подвески автомобиля послышался хруст металла.

Поляков вызвал представителей продавца, автомобиль был отбуксирован для осмотра. Осмотром установлено, что в автомобиле подвеска вышла из строя. В этот же день было заключено соглашение о расторжении договора купли-продажи и автомобиль был возвращен в салон. Соглашение предусматривало, что ООО "Град" в течении месяца предоставит Полякову новый автомобиль той же марки, однако в установленный срок обязательства не выполнило и 16.12.08 Поляков обратился с исковым заявлением в суд. В заявлении он просил суд взыскать с ООО "Град" стоимость автомобиля, стоимость установленного на автомашину дополнительного оборудования, процессуальные издержки, неустойку за задержку исполнения обязательств по договору, компенсацию морального вреда, а всего взыскать денежные средства в сумме один миллион рублей. В ходе судебного разбирательства Поляков изменил исковые требования, увеличив их до одного миллиона пятисот тридцати тысяч двести семидесяти рублей сорок одной копейки. По его ходатайству об обеспечении иска, суд наложил арест на денежные средства на счетах и в кассе ООО "Град". В ходе судебного разбирательства стороны пришли к мировому соглашению, которое было утверждено решением суда. Мировым соглашением предусмотрено, что ответчик возместит истцу стоимость автомобиля, понесенные убытки, судебные расходы и компенсирует моральный вред, а всего уплатит денежные средства в сумме 927 634 руб.

Данный пример четко показывает эффективность такого инструмента как мировое соглашение. Заключение сторонами мирового соглашения экономит время и средства суда сторон.

Преимущество заключения мирового соглашения при рассмотрении дел данной категории заключается еще и в том, что при рассмотрении дел о защите прав потребителей иногда весьма сложно установить точную причину возникновения дефекта товара (работы), а уж тем более время выхода товара из строя и по чьей вине (покупателя или продавца) это произошло. Установление данных фактов требует времени, дополнительных затрат на проведение экспертиз, вызов экспертов, специалистов для пояснений различного рода. Поэтому, если стороны готовы пойти на взаимные уступки: например, истец отказывается от требования наложить штраф на продавца (исполнителя), отказывается или уменьшает размер неустойки, а продавец (исполнитель) готов удовлетворить основное требование покупателя (например, вернуть деньги за купленный товар и возместить судебные издержки истцу), то наиболее успешным финалом разрешения спора является заключение мирового соглашения. Кроме того, если сумма, на которую договорились стороны при заключении мирового соглашения небольшая, в некоторых случаях продавец (ответчик) выплачивает ее покупателю (истцу) сразу после вынесения судом определения об утверждении сторонами мирового заключения.

**Заключение**

Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Закон о защите прав потребителей - один из немногих российских законов (если не единственный), который защищает права неограниченного круга граждан от недобросовестных производителей товаров и услуг.

Характерной особенностью законодательства о защите прав потребителей служит то обстоятельство, что ответственность за нарушение прав потребителя наступает только у изготовителя (продавца, исполнителя). Это объясняется необходимостью обеспечения интересов потребителя как более слабой стороны в договорных отношениях. Предъявление иска в суде с целью восстановить свои нарушенные права должно стать обычным делом для гражданина. Законодательство о защите прав потребителей должно работать, быть востребованным. Эта цель не выполнима без активной жизненной позиции потребителей.

Изучение судебной практики в данной сфере показывает, что наиболее типичные случаи обращения потребителей в суд связаны с покупкой некачественной бытовой техники, технически сложных товаров бытового назначения, сотовых телефонов, некачественных меховых и кожаных изделий, обуви; в сфере услуг зачастую иски потребителей возникают вследствие оказания некачественных услуг по изготовлению и установке пластиковых окон, мебели, дверей, ненадлежащего оказания туристических услуг. защита право потребитель неустойка суд иск

Как правило, причиной обращения потребителей в суд является отказ продавца (исполнителя) удовлетворять требование потребителя в добровольном порядке.

На стадии досудебного урегулирования большое значение имеет предъявление письменной претензии продавцу (исполнителю). Во-первых, в претензии потребитель имеет возможность четко изложить суть обращения и свое требование, и в последующем продавец не сможет подменить волеизъявление покупателя (предположим, за некачественную обувь потребитель хотел получить деньги, а ему произвели ремонт). Во-вторых, при обращении в магазин индивидуальный предприниматель, которому принадлежит магазин, или директор магазина могут отсутствовать и все доводы покупателя будут переданы руководству магазина уже со слов сотрудников. Возможно, смысл слов потребителя будет искажен. В-третьих, в письменной претензии указывается дата предъявления требований продавцу (исполнителю) и это заставляет его укладываться в установленные Законом о защите прав потребителей сроки для удовлетворения отдельных требований потребителя (например, на возврат денег и проверку качества -10 дней, на замену товара с проведением проверки качества -20 дней). В случае просрочки удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке и при дальнейшем обращении потребителя в суд ранее предъявленная письменная претензия с указанием даты будет служить покупателю доказательством для предъявления ответчику требований о взыскании неустойки в соответствии с нормами Закона о защите прав потребителей.

Как показывает судебная практика, одним из наиболее распространенных видов доказательств (способов доказывания) по гражданским делам, связанным с защитой прав потребителей, является заключение эксперта. Заключения эксперта регулярно используются также при внесудебном разрешении споров потребителей и хозяйствующих субъектов. Закон о защите прав потребителей подробно не раскрывает порядок проведения экспертизы и не устанавливает, когда должна проводиться экспертиза: до судебного разбирательства или в процессе рассмотрения дела в суде. Анализ судебной практики в области защиты прав потребителей показывает, что предприниматели и юридические лица при обращении к ним потребителей очень редко проводят экспертизу товара (работы, услуги) за свой счет в досудебном порядке, поскольку, исходя из ныне существующих норм законодательства о защите прав потребителей и Федерального закона от 31.05.2001 № 73-ФЗ "О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации" зачастую нецелесообразно проводить экспертизу товара (работы) на стадии досудебного разбирательства. Заключение такой экспертизы может быть оспорено любой из сторон в суде или подвергнуто сомнению, тем более, если потребитель заявлял о своем желании присутствовать при проведении экспертизы, а продавец его не известил.

Безусловно, при рассмотрении судами дел о защите прав потребителей одним из ключевых моментов является определение причин возникновения дефектов товара, либо возникновения недостатков услуги. От правильного решения данного вопроса во многом зависит результат рассмотрения дела.

Однако, на практике, потребители зачастую не знают и не заявляют о своем праве присутствовать при проверке качества товара, полагаясь на честность и добропорядочность продавцов. К тому же Закон о защите прав потребителей указывает лишь на право потребителя присутствовать при проверке качества товара, а не на обязанность продавца привлекать к участию в проверке качества товара потребителя. В результате могут возникнуть проблемы и сомнения в достоверности и правильности проведения подобной проверки качества. Кроме того, у потребителя нет уверенности в обеспечении надлежащего хранения вещи продавцов при сдаче товара для проверки качества. А в отношении выполнения работ (оказания услуг) Законом РФ "О защите прав потребителей" порядок проведения проверки качества, экспертизы вообще не предусмотрен.

И тем не менее Закон о защите прав потребителей наделяет потребителя весьма широкими правами и преимуществами, в том числе и в сфере судебной защиты. В случае нарушения прав потребителей на качество товара (работы, услуги), права потребителя на получение полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), нарушения исполнителем срока выполнения работы (оказания услуги), помимо основного требования (вернуть деньги за некачественный товар, заменить товар на аналогичный, произвести ремонт и др.), в суде потребитель вправе предъявить ответчику иные требования. А именно: взыскать неустойку, причиненные ответчиком убытки, компенсацию морального вреда.

Отличительной особенностью рассмотрения дел по искам о защите прав потребителей в случае удовлетворения судом требований потребителя в связи с нарушением его прав является предусмотренное статьей 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" взыскание с ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. При этом вопрос о необходимости взыскания с ответчика штрафа судам надлежит обсуждать в каждом случае, независимо, заявлялось ли такое требование.

В целях повышения эффективности рассмотрения дела в суде потребителям необходимо с самого начала выявления нарушения их прав активно и грамотно действовать: убедиться в правильности своих убеждений относительно качества товара или информации о нем (внимательно прочитать инструкцию, проверить товар доступным способом), в случае затруднения с определением своих действий проконсультироваться у специалистов, в том числе у работников Управления Роспотребнадзора по Кировской области, о своих правах и способах их защиты, написать и предъявить продавцу (исполнителю) письменную претензию в 2-х экземплярах с изложением сути проблемы и своих требований, грамотно составить исковое заявление в суд, представить суду расчет неустойки, иные расчеты (смета на восстановительный ремонт квартиры, предположим), обосновать понесенные убытки, позаботиться о свидетельских показаниях, если это необходимо и др.

Ну и конечно, в суде потребителю необходимо адекватно оценивать сложившуюся обстановку, не исключая возможность заключения с ответчиком мирового соглашения. Так как именно заключение мирового соглашения в некоторых случаях способствует более эффективному и быстрому разрешению спора.

Анализ судебной практики показывает, что повышение эффективности защиты прав потребителей в суде во многом зависит от активной позиции самого потребителя, знания своих прав и своевременного предъявления им законных требований.

Безусловно, итог рассмотрения дела о защите прав потребителей зачастую находится в зависимости от результата экспертизы и исследования иных доказательств, обосновывающих требования потребителя. И тем не менее, в законодательстве о защите прав потребителей еще остаются неоднозначные формулировки некоторых норм, коллизии, устранение которых позволит повысить эффективность защиты прав потребителей в суде.

**Список использованных источников**

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая и третья).

. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (КоАП РФ).

. Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (ГПК РФ).

. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей".

. Федеральный закон от 26 января 1996 г. № 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации".

. Федеральный закон от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей".

. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей".

. Постановление Правительства РФ от 27 декабря 1996 г. № 1575 "Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке".

. Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 "Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков".

. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации".

. Положение об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кировской области (утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.08.2006г. № 258).

. Приказ МАП РФ от 20 мая 1998 г. № 160 "Об утверждении Разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 марта 2007 г. № 0100/1745-05-32 "О направлении информационного материала по защите прав потребителей".

. Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей // Российский судья. 2003. № 3.

. Защита прав потребителей: 100 вопросов и ответов / В.Н. Галанцева. М.: Косма-Лекс, 1996.

. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей // Современное право. 2007., № 12.

. Комментарий к изменениям в Законе РФ "О защите прав потребителей". Я.Е. Парций (подготовлен для системы Консультанат плюс, 2007)

. Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителей: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2008., № 10

. Райлян А.А. Коллизия правовых норм, регулирующих гражданско-правовые потребительские отношения // Российский судья. 2008., № 6.

. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй / Под ред. Т.Е. Абовой, А.Ю. Кабалкина. М.: Юрайт-Издат, 2008.

. Комментарий к Гражданскому процессуальному кодексу Российской Федерации (постатейный) / Под ред. Г.А. Жилина. М.: Велби, 2008.

. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / Под ред. А. Балушкина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. М.: Проспект, 2008.

. Общая теория защиты прав потребителей: Учебник для юрид. вузов / Под общ. ред. А.С. Пиголкина. М., 2006.

. Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства. М.: Юрайт-Издат, 2003.

. Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве / Под ред. И.В. Решетниковой. М.: Норма, 2007.

. Защита прав потребителей в суде: Учебное пособие / Под ред. Н.И. Матузова, А.В. Малько. Саратов, 2005.

. Чернова О.А. Правосубъектность органов Роспотребнадзора в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности, защиты прав потребителей и благополучия человека // Юридический мир. 2008., № 4.