

И. Д. Еналеева

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ,  
ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ



**Ирина Джамильевна Еналеева**  
**Защита прав потребителей:**  
**часто задаваемые вопросы,**  
**образцы документов**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=170507](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=170507)*

*Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов: Юрайт; М.; 2008  
ISBN 978-5-94879-975-9*

**Аннотация**

Всем прекрасно знакомы бытовые ситуации, возникающие в связи с покупкой товаров или использованием услуг. Например, купил пылесос, принес домой, а он не работает; сдал в ремонт туфли, а набойки через день отвалились; купил в турфирме путевку на море, а в посольстве не дают визу. Эта книга в простой и доступной форме отвечает на вопросы, с которыми ежедневно сталкивается каждый из нас, в том числе как защитить себя самому в суде или добиться необходимого результата до него. Книга написана адвокатом, много лет специализирующимся на делах по защите прав потребителей, и предназначена для широкого круга читателей.

# Содержание

|  |    |
|--|----|
| Глава 1  | 4  |
| 1.1. Становление законодательства о защите прав потребителей   | 4  |
| 1.2. Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов | 11 |
| 1.3. Программы просвещения и информирования  | 24 |
| 1.4. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей  | 27 |
| Конец ознакомительного фрагмента.  | 37 |

**Ирина Еналеева**

# **Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов**

## **Глава 1**

### **Российское законодательство о защите прав потребителей**

#### **1.1. Становление законодательства о защите прав потребителей**

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

Независимая Лига потребителей, созданная в 1891 г.

в Нью-Йорке (США), стала прообразом современных организаций, выступающих в защиту прав потребителей.

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, призванная осуществлять 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:

- 1) право на безопасность;
- 2) право на информацию;

- 3) право быть услышанным;
- 4) 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 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей». Они были одобрены Генеральной Ассамблеей ООН в качестве резолюции № 39/248 от 9 апреля 1986 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»). Ука-

занные 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 республик 1991 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.

Законодательные акты в данной сфере правоотношений многих республик, ранее входивших в состав СССР, а позднее образовавших Содружество Независимых Государств, основываются на Законе СССР «О защите прав потребителей».

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 защи-



те всех прав потребителей, закрепленных в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН, т. е. соответствует основным международным стандартам в области защиты прав потребителей. Он разделен на четыре главы.

Глава I настоящего Закона называется «Общие положения» и содержит статьи, которые носят общий характер, т. е. устанавливают общее регулирование отношений, являющихся следствием договоров купли-продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг потребителям (ст. 1-17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Глава II настоящего Закона называется «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям» и содержит статьи, которые носят строго специальный характер, т. е. регламентируют особенные (специфические) вопросы, касающиеся сферы отношений, регулируемых данным законом, но не рассматривающиеся в его первой главе. Во вторую главу входят ст. 18–26 Закона РФ «О защите прав потребителей». Здесь регулируются отношения, связанные с последствиями продаж потребителям товаров ненадлежащего качества, со сроками удовлетворения конкретных требований потребителей, с вопросами расторжения договора купли-продажи и т. п.

Глава III настоящего Закона называется «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» и посвящена особенностям отношений, складывающихся по поводу осуществления работ и оказания потребителям услуг

(ст. 27–39 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Глава IV настоящего Закона называется «Государственная и общественная защита прав потребителей» и, как и первая глава, содержит информацию по вопросам общего характера, распространяющиеся на отношения, которые вытекают из договоров купли-продажи, проведения работ и оказания услуг потребителям (ст. 40–46 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Рассматриваемая глава содержит положения, закрепляющие полномочия федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей в сфере защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей состоит не только из Закона РФ «О защите прав потребителей». Это целая группа нормативных актов и постановлений, подробно рассмотрению которых посвящена следующая глава.

## **1.2. Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов**

В соответствии со ст. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ, ч. 1, 2, 3), Законом РФ «О защите прав потребителей», а также принимаемыми в соответствии с ними иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

Основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей закрепляются законодательством РФ.

Статья 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, та-

кой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

ГК РФ дает определение договора купли-продажи, определяет основные права и обязанности сторон по данному договору, устанавливает ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение предоставленных сторонам правомочий, регулирует множество других вопросов.

Основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется нормами Закона РФ «О защите прав потребителей».

Согласно преамбуле рассматриваемого Закона он 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, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, которые возникают из возмездных

гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров:

1) розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения);

2) аренды, включая прокат;

3) найма жилого помещения, в том числе социального найма;

4) в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;

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

6) перевозки граждан, их багажа и грузов, комиссии;

7) хранения;

8) на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, 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;

9) возмездного оказания услуг связи (почтовых, телефонных, телеграфных), медицинских, образовательных, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных услуг;

10) других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Запомните, что Закон РФ «О защите прав потребителей» применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей ГК РФ (ст. 4 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации»). При этом Закон РФ «О защите прав потребителей» применяется независимо от того, есть или нет на него ссылка в ГК РФ, в случаях, если Закон РФ «О защите прав потребителей»:

- 1) конкретизирует и детализирует положения ГК РФ;
- 2) регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ;
- 3) предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений (например, договоры перевозки, энергоснабжения) помимо норм ГК РФ регулируются и специальными законами РФ, к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, Закон РФ «О защите прав

потребителей» может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону (абз. 6 раздела III Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Кроме того, с 20 декабря 1999 г. (времени опубликования Федерального закона от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации „О защите прав потребителей“») отношения, которые регулируются законодательством РФ о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчик – это гражданин, и других договоров, которые направлены на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии с п. 4 ст. 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ, иных законов, указов Президента РФ Правительство РФ вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей.

В частности, в соответствии со ст. 26, 38 Закона РФ «О защите прав потребителей» Правительство РФ вправе утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдель-

ных видов услуг).

При этом нельзя забывать и о том, что ст. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» не предусматривает положений о том, что регулирование отношений в области защиты прав потребителей может осуществляться нормативными актами федеральных органов исполнительной власти.

Повторимся, что законодательство о защите прав потребителей в соответствии с положениями абз. 1 Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „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 осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, – с другой стороны.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личными (бытовыми, семейными, домашними). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги), либо для бытовых, домашних



(например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях) (абз. 3 Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Учитывая это, законодательство о защите прав потребителей не применяется при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций. В то же время является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услугами по перевозке, проживанию в гостинице в командировочных целях)<sup>1</sup>.

Исходя из смысла ст. 39 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случаях, когда договоры об оказании отдельных

---

<sup>1</sup> См. Домашний адвокат. 2005. № 11.

видов услуг по своему характеру не подпадают под действие гл. III Закона РФ «О защите прав потребителей», регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные ГК РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности, относятся договор банковского вклада, а также договор страхования (абз. 2 раздела II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Так, например, договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, в соответствии с п. 2 ст. 834 ГК РФ признается публичным договором. Это возмездный договор, содержание которого – оказание банком услуги вкладчику. Следовательно, отношения, вытекающие из договора банковского вклада с участием гражданина, регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» (абз. 3 раздела II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Вместе с тем отношения, возникающие между банком и его клиентами (вкладчиками) по внесению ими в банк денежных сумм (вкладов), их возврату и выплате процентов по ним, а также правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по указанному договору регламентируются гл. 44 ГК РФ «Банковский вклад».

и специализированным законодательством РФ.

С учетом изложенного и положений ст. 39 Закона РФ «О защите прав потребителей» к отношениям, вытекающим из договора банковского вклада с участием гражданина, должны применяться общие правила Закона РФ «О защите прав потребителей» о праве граждан на предоставление информации, возмещение морального вреда, альтернативную подсудности и освобождение от уплаты государственной пошлины. Правовые же последствия нарушений условий таких договоров определяются ГК РФ и специальным банковским законодательством (абз. 4 раздела II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Так как законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения, возникающие только из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются (сюда относятся, 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 РФ)).

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей также отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг (абз. 6 раздела II Разъ-

яснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг (абз. 7 раздела II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Приобретая государственные облигации или другие государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице компетентных органов) заем в форме денежных средств. Гражданину в этом случае услуга не оказывается, и соответственно нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона РФ «О защите прав потребителей» (раздел II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „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 отноше-

ния по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ЖСК 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 (абз. 9 раздела II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

В абз. 10 раздела II Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“» сказано, что законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности:

1) отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия (так как в соответствии с Конституцией РФ суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме);

2) отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (так как в соответствии со ст.

1 Основ законодательства РФ о нотариате от 11 февраля 1993 г. № 4462-1 нотариат в РФ обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренных законодательными актами нотариальных действий от имени РФ). Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле. Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультаций, печатных работ и др.);

3) отношения, основанные на оспаривании решений, действий или бездействий органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам несоблюдения тех или иных законных прав и свобод граждан, в том числе отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных и властных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз, деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог, осуществлению мер социальной защиты населения, в том числе обеспечению инвалидов, ветеранов и иных определенных законодательством групп населения соответствующими льготами, и др.).

При этом, поскольку ни органы государственной власти, ни органы местного самоуправления по определению не являются субъектами правоотношений, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей», отмена или признание недействительными (оспаривание) изданных ими правовых актов, не соответствующих потребительскому законодательству, может и должно осуществляться по общим правилам, установленным Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (ГПК РФ, Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 марта 2005 г. № 0100/1745-05-32 «О направлении информационного материала по защите прав потребителей»).

## **1.3. Программы просвещения и информирования**

Напомним, что Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения по просвещению, государственной и общественной защите интересов потребителей, а также определяет механизм реализации этих прав.

Пункт 31 «Руководящих принципов для защиты интересов потребителей» (утв. 9 апреля 1985 г. Резолюцией 39/248 на 106-м пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) установил, что правительствам следует разрабатывать или поощрять разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения.

Правительство РФ разрабатывает и поощряет разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения.

Целью подобных программ является обеспечение возможности для населения действовать в качестве разборчивых потребителей, способных делать компетентный выбор товаров и услуг и знающих свои права и обязанности. При разработке таких программ особое внимание уделяется нуждам потребителей, находящихся в неблагоприятных условиях, причем как в сельской местности, так и в городах, вклю-



чая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных (абз. 2, 3 п. 31 «Руководящих принципов для защиты интересов потребителей»).

В идеале просвещение потребителей должно стать, где это возможно, неотъемлемой частью основной программы обучения в системе образования, предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин.

В соответствии с п. 33 «Руководящих принципов для защиты интересов потребителей» **программы просвещения и информирования потребителей должны включать следующие важные аспекты защиты интересов потребителей:**

- 1) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификации продуктов питания;
- 2) опасности, связанные с товарами;
- 3) маркировка товаров;
- 4) соответствующее законодательство о механизме компенсации и учреждениях и организациях по защите интересов потребителей;
- 5) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- 6) загрязнение окружающей среды.

В п. 34 «Руководящих принципов для защиты интересов потребителей» говорится о том, что правительства должны поощрять осуществление организациями потребителей

и другими заинтересованными группами, включая средства информации, программ просвещения и информирования, особенно для групп потребителей с низким уровнем дохода в сельских и городских районах.

Согласно п. 37 «Руководящих принципов для защиты интересов потребителей» на международном уровне правительствам рекомендовано организовывать или поощрять программы подготовки педагогов, специалистов в области средств массовой информации и консультантов потребителей, с тем чтобы они могли участвовать в осуществлении программ просвещения и информирования потребителей.

## 1.4. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей

В преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» даются основные понятия, которые используются и применяются в законодательстве о защите прав потребителей. Давайте подробнее остановимся на каждом из них.

**Потребитель** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (преамбула Закона «О защите прав потребителей»).

Одним из признаков отнесения гражданина к категории «потребитель» является приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли (абз. 2 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

**Прибыль** – это не только определенный доход, но и один из признаков предпринимательской деятельности. Это положение основывается на содержании ст. 2 ГК РФ.

Не является потребителем гражданин, который, приобре-

тая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, осуществляемой им самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли (абз. 4 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Также не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также в этих же целях заказывающий для организаций за их счет работы, услуги (такие, например, как приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т. д.). Однако потребителем является гражданин, пользующийся услугами личного характера, хотя и заказанными для производственных нужд (например, услугами по перевозке, проживанию в гостинице в командировочных целях) (абз. 5 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Потребитель – это не только гражданин, непосредственно приобретающий или заказывающий товар или услугу, но и гражданин, непосредственно потребляющий их.

К примеру, потребителями будут являться и граждане, покупающие технику, и граждане, пользующиеся ей.

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой

может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем (абз. 7 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае может быть потребителем. 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 (абз. 8 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

**Изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (преамбула Закона «О защите прав потребителей»).

**Исполнитель** – организация независимо от ее органи-

зационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (преамбула Закона «О защите прав потребителей»).

**Продавец** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (преамбула Закона «О защите прав потребителей»).

Изготовителями, продавцами, исполнителями являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели (абз. 9 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Согласно ст. 48 ГК РФ **юридическим лицом признается** организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

В соответствии с абз. 2 п. 2 ст. 48 ГК РФ к юридическим лицам, в отношении которых их участники имеют обязательственные права, относятся хозяйственные товарищества и

общества, производственные и потребительские кооперативы.

В соответствии с абз. 3 п. 2 ст. 48 ГК РФ к юридическим лицам, на имущество которых их учредители имеют право собственности или иное вещное право, относятся государственные и муниципальные унитарные предприятия, а также финансируемые собственником учреждения.

В соответствии с п. 3 ст. 48 ГК РФ к юридическим лицам, в отношении которых их учредители (участники) не имеют имущественных прав, относятся общественные и религиозные организации (объединения), благотворительные и иные фонды, объединения юридических лиц (ассоциации и союзы).

В соответствии с положениями п. 3 ст. 49 ГК РФ правоспособность юридического лица возникает в момент его создания и прекращается в момент завершения его ликвидации.

Право юридического лица на осуществление деятельности, на занятие которой нужно получить лицензию, возникает с момента получения данной лицензии или в указанный в ней срок и прекращается по истечении срока действия этой лицензии, если иное не установлено законом или иными правовыми актами.

Согласно ст. 2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не преду-

смотрено федеральным законом. Таким образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории РФ и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории РФ, должны соблюдать правила гражданского законодательства РФ, в том числе и законодательства о защите прав потребителей (абз. 10 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

Вместе с тем следует иметь в виду, что представительство действует от имени и по поручению представляемой иностранной фирмы и может действовать в объеме предоставленных ему иностранной фирмой полномочий (абз. 11 раздела I Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“»).

В соответствии с положениями ст. 23 ГК РФ индивидуальным предпринимателем является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом.

**Товар, работа, услуга. Товар.** В соответствии со ст. 129, 455 ГК РФ, а также Законом РФ «О защите прав потре-



бителей» 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.

**Под работами** в соответствии со ст. 702, 730 ГК РФ, а также Законом РФ «О защите прав потребителей» 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.

**Под услугами** с учетом положений ст. 779 ГК РФ, а также Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.).

**Недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или це-

лям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (преамбула Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, **наличие недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих критериев:**

1) несоответствие обязательным требованиям, которые предусмотрены законом или в порядке, установленном законодательством РФ. Обязательные требования, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом, в основном в форме стандартов;

2) несоответствие условиям договора;

3) несоответствие целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

4) несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

5) несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию. **Существенный недостаток товара (работы, услуги)** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, а также другие подобные недостатки (преамбула Закона

РФ «О защите прав потребителей»).

В Законе РФ «О защите прав потребителей» даны признаки отнесения недостатков к существенным. **К существенным относятся недостатки товара (работы, услуги), которые:**

- 1) делают невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением;
- 2) не могут быть устранены;
- 3) проявляются вновь после устранения;
- 4) требуют для устранения больших затрат, вследствие которых потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

В п. 2 ст. 475 ГК РФ также определены признаки отнесения недостатков, выявленных в товаре, к существенным, которые аналогичны установленным в Законе РФ «О защите прав потребителей». Вместе с тем в Законе РФ «О защите прав потребителей» содержатся дополнительные признаки, что не противоречит ГК РФ, так как перечень, приведенный в ГК РФ, не является исчерпывающим (предусматривает и наличие других подобных недостатков). В частности, к «существенным» согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» может быть отнесен недостаток, который делает «невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением». Одним из ва-

риантов «невозможности и недопустимости» является такой недостаток, который делает его использование по назначению опасным для жизни, здоровья или имущества граждан.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении спора по данному вопросу проводится экспертиза в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». При необходимости спор решается в судебном порядке.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.