


Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»


Юридический институт
гражданского права

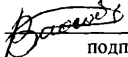
УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
 - Н.Ф. Качур
подпись инициалы, фамилия
« ____ » ____ 2016 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

030501.65 Юриспруденция
код и наименование специальности

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества по договору
розничной купли-продажи
тема

Научный руководитель  к.ю.н. С.Я. Сорокина
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник  Д.П. Власова
подпись, дата инициалы, фамилия

Рецензент _____
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Общая характеристика договора розничной купли – продажи.....	6
1.1 Понятие договора розничной купли – продажи.....	6
1.2 Правовое регулирование договора розничной купли-продажи.....	8
1.3 Особенности заключения. Форма договора.....	10
1.4 Основные права и обязанности сторон по договору розничной купли-продажи.....	14
2 Последствия продажи товара с недостатками по договору розничной купли-продажи.....	22
2.1 Понятие качества товара. Законная и договорная гарантии качества.....	22
2.2 Сроки обнаружения недостатков (гарантийные, сроки годности, сроки службы, разумные).....	27
2.3 Права покупателя при продаже товаров ненадлежащего качества.....	34
2.4 Правовой экстримизм потребителей.....	41
2.5 О компенсации морального вреда в потребительских отношениях.....	49
Заключение.....	55
Список использованной литературы.....	59

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность настоящей работы обусловлена тем, что переход России к рыночной экономике делает насущной проблему эффективного регулирования рыночных отношений в условиях свободы деятельности хозяйствующих субъектов по производству товаров, работ, услуг. При этом становление цивилизованного рынка представляется немыслимым без развития практики делового партнерства в предпринимательской среде. Особенно остро в этих отношениях встает вопрос об обеспечении гарантий защиты прав обычным гражданам, которые как потребители ежедневно приобретают различные товары, пользуются услугами, заказывают работы. Зачастую эти товары и услуги не отличаются надлежащим качеством.

После принятия 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015 г.) Закона РФ «О защите прав потребителей» граждане получили возможность прибегнуть к законным, цивилизованным способам защиты нарушенных прав. В процессе правоприменения изменилось и отношение государства к вопросам обеспечения прав граждан на рынке товаров и услуг. В течение последующих двадцати лет развитие законодательства о защите прав потребителей осуществлялось поэтапно, давая возможность гражданам использовать его положения для восстановления социальной справедливости. Закрепление на законодательном уровне основных прав потребителей, определение порядка их реализации, создание гражданско-правового механизма защиты свидетельствовали об усилении частноправового (гражданско-правового) начала в регулировании отношений с участием потребителей. Таким образом, несмотря на более чем двадцатилетнюю практику применения законодательства о защите прав потребителей и накопленный теоретический опыт, требуется поиск новых научных подходов к решению проблем защиты прав потребителей.

В частности, дискуссионными остаются вопросы о сфере применения законодательства о защите прав потребителей, роли договора в регулировании

рассматриваемых отношений, не разработана теоретическая классификация прав потребителей как объекта правовой охраны. Кроме того, количество гражданских дел по защите прав потребителей, рассматриваемых судами общей юрисдикции, неуклонно растет, увеличивается доля судебных решений об отказе в удовлетворении по существу законных требований потребителей в результате избрания неверного способа защиты, неверного распределения бремени доказывания и др.

Объектом исследования выступают общественные отношения по поводу последствий продажи товаров ненадлежащего качества по договору розничной купли - продажи.

Предметом исследования выступают нормы действующего отечественного законодательства регулирующего последствия продажи товаров ненадлежащего качества по договору розничной купли продажи, научная доктрина и материалы судебной практики на данной проблеме.

Целью настоящего исследования является выявление теоретических и практических проблем по вопросам последствий продажи товаров ненадлежащего качества по договору розничной купли-продажи, а также формирование предложений теоретического и практического характера, направленных на решение имеющихся проблем.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- дать общую характеристику договора розничной купли-продажи;
- проанализировать последствия продажи товара с недостатками по договору розничной купли продажи.

Вопросы последствий продажи товаров ненадлежащего качества по договору розничной купли-продажи в той или иной мере затрагивались многими учеными-правоведами. Несмотря на то, что проблемы защиты прав потребителей вызывают повышенный интерес у исследователей, тем не менее, до настоящего времени комплексного и всестороннего исследования проблем последствий продажи товаров ненадлежащего качества по договору розничной купли-продажи не проводилось.

Теоретическую основу исследования составили труды таких отечественных правоведов как М.И. Брагинского, В.В. Витрянского, В.С. Белых, А.В. Гридина, Э.Г. Корнилова, А.А. Райлян, А.Е. Шерстобитова и др.

Методологической основой работы выступает общенаучный диалектический метод, предполагающий объективность и всесторонность познания исследуемых явлений. Кроме того, применялись современные общенаучные, частнонаучные и специальные методы: сравнительный, системно-структурный, нормативно-логический, и др.

Структура работы обусловлена поставленными целью и задачами и включает введение, две главы, объединяющих девять параграфов, заключение, список использованной литературы.

1 Общая характеристика договора розничной купли – продажи

1.1 Понятие договора розничной купли – продажи

Договор купли - продажи имеет многовековую историю. В тот период развития общества, когда появилась частная собственность, но еще не существовало денег, а общие экономические условия уже обусловили переход от натурального хозяйства к меновому, возник и получил большое распространение договор, направленный на обращение вещей, на переход их от одного лица к другому, представляющий собой непосредственный обмен вещи на вещь. Таким образом, зарождению договора купли-продажи способствовал договор мены.

Вследствие развития торговли и появления денег договор купли- продажи стал главенствующим в системе договоров по передаче вещей в собственность¹.

Классическим римским правом купля-продажа регулировалась как консенсуальный контракт (*emptio et venditio*); под ним понимался договор, по которому одна сторона - продавец (*venditor*) обязуется предоставить другой стороне - покупателю (*emptor*) вещь, товар (*merx*), а другая сторона - покупатель обязуется уплатить продавцу за указанную вещь определенную денежную цену (*pretium*). Также различались в римском праве продажа под отлагательным условием (договоры о продаже будущего урожая - вещи будущей или ожидаемой (*rei futurae sive speratae*), продажа бестелесной вещи (*res incorporalis*), покупка имущественного права (права требования, права осуществления узурфрукта и т. п.)².

В римском частном праве сложилась следующая структура купли-продажи: дается определение купли-продажи как договора, указывается консенсуальный характер договора; обозначается цель договора. Далее раскрываются основные элементы договора купли-продажи: предмет, цена, моменты принудительного регулирования цен, обязательство продавца,

¹ Гражданское право: учебник: в 2ч. / под ред. В.П. Мозолина. Ч. 2. М., 2007. С. 42.

² Римское частное право: учебник / под ред. И.Б. Новицкого и И.С. Перетерского. М., 2010. С. 185.

ответственность за эвикцию вещи, ответственность продавца за недостатки проданной вещи, обязанность покупателя, риск случайной гибели проданной вещи, взаимосвязь обязательств продавца и покупателя, дополнительные соглашения при купле-продаже. Данная структура с небольшими изменениями и дополнениями была заимствована российским гражданским законодательством и в настоящее время содержится в § 1 «Общие положения о купле-продаже» главы 30 действующего ГК РФ¹.

По договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (п. 1 ст. 492 ГК). Этот договор имеет ряд особенностей.

Во-первых, на стороне продавца всегда выступает лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу.

Во-вторых, в данном договоре важна цель передачи покупателю товара. Такой целью является личное, семейное, домашнее или иное использование, не связанное с предпринимательской деятельностью.

В-третьих, договор розничной купли-продажи является публичным договором и должен заключаться с любым лицом и на равных условиях (ст. 426 ГК).

Определение договора розничной купли-продажи, сформулированное в ст. 492 ГК РФ, содержит критерии, позволяющие установить его особенности, отличающие данный договор от других разновидностей купли-продажи, в том числе и по субъектному составу.

Это требования к продавцу, которым может быть как физическое лицо (гражданин), так и юридическое лицо. Основным требованием, предъявляемым продавцу, выступает наличие права осуществлять предпринимательскую деятельность по продаже товара в розницу. Иными словами, продавцом может быть организация или индивидуальный предприниматель, зарегистрированные

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации. В 4 ч. Ч. 2 [Электронный ресурс]: федер. закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ ред. от 29.06.2015. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

в установленном законом порядке.

Ограничения по субъектному составу в договоре розничной купли-продажи установлены и для покупателя, но не через указание на конкретных субъектов права или возможности осуществления ими тех или иных видов деятельности, а через определение целей использования купленного покупателем товара - товар, приобретаемый покупателем по договору розничной купли-продажи, должен быть предназначен для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. Таким образом, цели использования товара, продаваемого по договору розничной купли-продажи, указанные в ст. 492 ГК РФ, позволяют относить к покупателям по договору розничной купли-продажи, прежде всего физических лиц, поскольку именно физические лица могут использовать товар для личного, семейного, домашнего или иного, не связанного с предпринимательской деятельностью использования.

Таким образом, отличительной чертой договора розничной купли-продажи как вида договора купли-продажи является реализация продавцом - лицом, занимающимся предпринимательской деятельностью по продаже товаров в розницу, товара для конечного потребления (сущность последнего заключается в выбытии товара из коммерческого оборота без переложения его стоимости на какую-либо продукцию, услугу) потребителю, способному использовать товар именно в рамках конечного (непроизводственного) потребления, которым, исходя из сущности конечного потребления, может быть только физическое лицо.

1.2 Правовое регулирование договора розничной купли-продажи

Основные правила о договоре розничной купли-продажи установлены § 2 гл. 30 ГК. В субсидиарном порядке подлежат применению § 1 гл. 30 ГК, общие положения о договоре и обязательствах, а также иные нормы ГК общего характера, в частности о сроках исковой давности. К отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяется, прежде всего, Закон о защите прав

потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ним (п. 3 ст. 492 ГК).

Согласно ст. 1 Закона «О защите прав потребителей»¹ отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.

Закон «О защите прав потребителей» применяется к розничной купле-продаже в части, не противоречащей Гражданскому кодексу Российской Федерации. При этом данный закон применяется независимо от того, есть на него или нет ссылка в Гражданском кодексе Российской Федерации в случаях, если Закон «О защите прав потребителей»:

- конкретизирует и детализирует положения Гражданского кодекса Российской Федерации;
- регулирует отношения, не урегулированные Гражданским кодексом Российской Федерации;
- предусматривает иные правила, чем Гражданский кодекс Российской Федерации, когда Гражданский кодекс Российской Федерации допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

Среди подзаконных актов наиболее важны Правила продажи отдельных видов товаров, Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации², Правила продажи товаров по образцам³,

¹ О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон от 07.02.1992 № 2300-1 ред. от 13.07.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

² 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: Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 ред. от 23.12.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

³ Об утверждении Правил продажи товаров по образцам: Постановление Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 ред. от 04.10.2012 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению¹, Перечень технически сложных товаров².

Таким образом, законы и подзаконные правовые акты, регулирующие розничную продажу не противоречат и не должны противоречить ГК РФ. Они конкретизируют положения ГК, либо дополняют ГК путем установления норм, не имеющих в ГК, либо устанавливают иные, чем в ГК, нормы, когда ГК допускает возможность установления норм другими законами.

1.3 Особенности заключения. Форма договора розничной купли-продажи

Продавец, имеющий потребность в реализации своих товаров для получения прибыли, может достичь своих целей при помощи заключения договора розничной купли-продажи. Для этого он делает предложение - оферту, адресованную всем.

Право свободного выбора контрагента означает, что каждая сторона определяет для себя, с кем заключить договор. Выбор контрагента по договору обуславливается разными факторами (деловая репутация, кредитоспособность, надежность и т. д.). Выбрав контрагента, сторона (оферент) направляет ему предложение заключить договор (оферту). Именно оферент определяет, с кем он хочет вступить в договорные отношения, исключая всех третьих лиц, с которыми он не желает заключить договор. Сторона, получившая оферту, в свою очередь, самостоятельно решает вопрос: откликнуться на нее (дать согласие — акцепт) или нет, то есть заключать или не заключать с оферентом

¹ Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению: Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720 ред. от 10.05.2001 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

² Об утверждении перечня технически сложных товаров: Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 ред. от 27.05.2016 // СЗ РФ. 2011// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

договор.

Процесс заключения любого договора состоит из следующих этапов: первый этап - это направление лицом оферты одному или нескольким конкретным лицам, с которыми он желает заключить договор; второй этап - принятие контрагентами данного предложения; третий этап – получение лицом, направившем оферту, акцепта — согласия заключить договор. Договор считается заключенным, когда между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора в требуемой законом форме (ст. 432 ГК РФ).

По смыслу ст. 161 ГК РФ договор розничной купли-продажи должен быть заключен в простой письменной форме, так как один из его участников (продавец) является либо юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем. В силу п. 3 ст. 23 ГК РФ к предпринимательской деятельности граждан, осуществляемой без образования юридического лица, применяются правила ГК РФ, регулирующие деятельность юридических лиц, являющихся коммерческими организациями, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов или существа правоотношения. Однако, поскольку момент заключения и момент исполнения договора в розничной купле-продаже совпадают, то в соответствии с ч. 2 ст. 159 ГК РФ сделки, исполняемые при самом их совершении, могут совершаться устно.

Законом не установлены специальные правила относительно формы договора розничной купли-продажи, поэтому, как правило, договор розничной купли-продажи заключается устно.

В соответствии со ст. 493 ГК договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие документов, подтверждающих оплату товара, не лишает покупателя права ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора и его условий.

Документ, подтверждающий оплату (кассовый или товарный чек,

квитанция), не может приравниваться к письменной форме договора, но может служить доказательством его заключения.

Кассовый и товарный чек, а также иной документ, подтверждающий оплату, не может быть приравнен к письменной форме договора, поскольку упрощенный вариант письменной формы в виде выдачи документа и подписанный лишь одной стороной договора (как например, в займе) в розничной купле-продаже не предусмотрен. На кассовом чеке подпись продавца и печать не ставятся.

Момент заключения договора имеет важное значение, поскольку именно с ним законодатель связывает вступление договора в силу и возникновение для сторон прав и обязанностей.

Анализ законодательства позволяет сделать вывод о том, что в договоре розничной купли-продажи специального правила относительно момента заключения не установлено, поскольку в ст. 493 ГК РФ речь идет не о моменте заключения договора, а о надлежащей форме его заключения. При этом положения указанной нормы противоречат ст. 159 и 160 ГК РФ. По смыслу ст. 160 договор розничной купли-продажи должен быть заключен письменно, но поскольку момент заключения и момент исполнения его здесь совпадают, то в соответствии с ч. 2 ст. 159 такие сделки могут совершаться устно.

В связи со сказанным представляется правильным связывать момент заключения договора розничной купли-продажи ни с моментом оплаты, ни с моментом выдачи чека, а с моментом получения продавцом акцепта со стороны покупателя. Это согласие может быть выражено устно или путем совершения действий, из которых явствует воля покупателя совершить сделку (ч.2 ст. 158 ГК РФ), как это специально оговорено при купле-продаже с использованием автоматов. Моментом заключения договора розничной купли-продажи с использованием автоматов считается момент совершения покупателем действий, необходимых для получения товара. Если же покупателем эти действия совершены, а товар не предоставлен, то на продавце лежит обязанность незамедлительно предоставить товар или вернуть уплаченную

сумму.

Договор розничной купли-продажи может быть заключен и посредством публичной оферты.

Возможность использования публичной оферты при заключении договора закреплена в ст. 437 ГК РФ. Публичную оферту следует отличать и от приглашения делать оферту - рекламы. Федеральным законом «О рекламе»¹ реклама определяется как распространяемая в любой форме, с помощью любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях, начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому, юридическому лицу, товарам, идеям и начинаниям и способствовать реализации товаров, идей и начинаний.

В случаях, когда при помощи рекламы распространяется публичная оферта, к рекламе предъявляются дополнительные требования: в ней прямо должно быть указано, что предложение является офертой (п. 1 ст. 437 ГК РФ) и должен быть обозначен срок действия предложения (ст. 5 Закона «О рекламе»). Любые другие предложения, адресованные неопределенному кругу лиц и описывающие товары, должны рассматриваться, как приглашение делать оферты. Таким образом, реклама отличается от публичной оферты по цели - ознакомление со свойствами товара, а не с существенными условиями будущего договора². Другими словами, критерием отграничения публичной оферты от рекламы и иных случаев приглашения делать оферты является выраженность в ней воли оферента заключить договор.

На основании изложенного предлагается ст. 493 ГК РФ изложить в следующей редакции:

«Статья 493. Форма договора розничной купли-продажи

Договор розничной купли-продажи может быть заключен устно, если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в

¹ О рекламе [Электронный ресурс]: федер. закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ ред. от 08.03.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

² Драчев Е.В. Требования, предъявляемые законодательством к предложению заключить договор (оферте) // Юрист. 2006. № 7. С. 2–6.

том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (статья ст. 428). В подтверждение договора и его условий продавец выдает покупателю кассовый или товарный чек, при этом отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий».

1.4 Основные права и обязанности сторон по договору розничной купли-продажи товаров

Заключив договор розничной купли-продажи, продавец обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.

Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставляет потребителю право на обмен товара, в частности статья 25 устанавливает правила обмена товара надлежащего качества.

Обменять товар надлежащего качества можно, если: товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, сохранены потребительские свойства товара, сохранены пломбы и фабричные ярлыки.

Причиной обмена товара могут быть следующие обстоятельства: товар не подошел по форме, товар не подошел по габаритам, товар не подошел по фасону, товар не подошел по расцветке, товар не подошел по размеру, товар не подошел по комплектации.

Право потребителя на обмен товара надлежащего качества ограничено во

времени. На это потребителю дается 14 дней со дня приобретения товара, не считая дня покупки. Обмену не подлежат продовольственные товары надлежащего качества.

Обмен товара должен быть произведен в день обращения потребителя к продавцу. Если аналогичный товар (товар такого же наименования, но других формы / габаритов / фасона / расцветки / размера / комплектации) на данный момент отсутствует у продавца, потребитель вправе:

1. дождаться его поступления в продажу. По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

2. отказаться от исполнения договора купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Такое требование подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

Не все непродовольственные товары подлежат обмену. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации установлен Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55. Перечень имеет исчерпывающий характер, не подлежит расширительному толкованию.

Так, потребителем были приобретены стеганные покрывала, однако они не подошли ей по цвету и фактуре. Поскольку у продавца не было в наличии аналогичного товара необходимой расцветки, потребитель потребовала возврата уплаченных за товар денежных средств. Судом с использованием Общероссийского классификатора продукции было установлено, что покрывала не относятся ни к текстильным товарам, отпускаемым на метраж, ни к швейным и трикотажным изделиям, требования потребителя были удовлетворены¹.

¹ Апелляционное определение Московского городского суда от 18.08.2015 по делу № 33-29248/2015 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

Еще пример, потребителем была приобретена керамическая плитка в коробках, однако часть плитки не подошла по цвету. Поскольку обмен товара не был произведен, потребитель потребовала возврата уплаченных денежных средств. Суд, рассматривая дело, указал, что хотя керамическая плитка и относится к отделочным материалам, однако отпуск товара в данном случае производился не на метраж, а коробками, целостность которых не нарушена. Требования потребителя удовлетворены¹.

Товары, указанные в перечне, установленном Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, не подлежат обмену, если они приобретены непосредственно в магазине. Однако если товар из данного перечня приобретен потребителем дистанционно, т.е. на основании ознакомления с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других), право на возврат товара, безусловно. В любое время до передачи, а также в течение 7 дней после передачи товара (трех месяцев, если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки) потребитель вправе вернуть товар надлежащего качества. Условия возврата те же: должны быть сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Объясняется это тем, что в момент покупки потребитель лишен возможности непосредственно ознакомиться с товаром либо его образцом.

Нельзя обменять товар, имеющий индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Так, потребитель потребовал вернуть денежные средства, уплаченные им

¹ Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 04.06.2015 № 33-8356/2015 по делу № 2-12992/2014 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

по договору купли-продажи дверей. Двери были изготовлены по индивидуальному заказу потребителя. Суд признал требование потребителя не обоснованным и отказал в его удовлетворении¹.

Статья 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает право потребителя на безопасность товара. Одной из гарантий реализации этого права является установленная законом обязанность изготовителя немедленно приостановить производство товара, в отношении которого установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде. В отдельных случаях также должны быть приняты меры по изъятию такого товара из оборота и отзыву от потребителей. При этом убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара от потребителя подлежат возмещению изготовителем в полном объеме. Более детально порядок действий изготовителя небезопасного товара установлен Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании». В соответствии со ст. 38 указанного Закона при подтверждении достоверности информации о несоответствии продукции требованиям безопасности ее изготовитель обязан разработать программу мероприятий по предотвращению причинения вреда и согласовать ее с уполномоченным государственным органом. О наличии угрозы причинения вреда, способах его предотвращения, сроках реализации мероприятий оповещаются потребители, которые приобрели такой товар. Все расходы, связанные с устранением недостатков (в том числе доставка товара к месту устранения недостатков и возврат товара обратно) возлагаются на изготовителя.

В соответствии со ст.ст. 8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право требовать предоставления информации:

1. об изготовителе (исполнителе, продавце);

¹ Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 27 апреля 2015 г. по делу № 33-4209/2015 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

2. о режиме работы изготовителя (исполнителя, продавца);
3. о реализуемых товарах (работах, услугах).

Например, региональная общественная организация «Красноярское Общество защиты прав потребителей» в интересах ФИО2 обратилась в суд с иском к ФИО5 о взыскании денежных средств уплаченных за некачественный товар, неустойки, убытков, компенсации морального вреда, штрафа в размере 50% от присужденной истцу суммы, 50% из которых перечислить в пользу общественной организации «Красноярское Общество защиты прав потребителей», мотивируя свои требования тем, что ФИО2 заключила с ФИО5 договор розничной купли-продажи комплекта косметических средств для ухода за кожей лица и ультразвуковой аппарат. В момент заключения договора сотрудники ввели истца в заблуждение, не дав возможность получить необходимую информацию о приобретаемом товаре. Истец не уверена в безопасности данного товара для её здоровья, так как после пробы средств данной косметической линии у неё появились покраснения и сильный зуд в области лица и шеи, что подтверждается медицинской справкой. Обнаружив указанный недостаток в товаре, ФИО2 потребовала от сотрудников предоставить сертификат на товар, но работники отказались предоставить сертификат и иные документы на данный товар. В маркировке к косметической продукции отсутствует информация о предостережениях (ограничениях, противопоказаниях) при применении данной косметической продукции. На упаковках косметических средств отсутствует достоверная информация на русском языке. Нет достоверной информации о производителе продукции. Ответчику была передана претензия, однако требования потребителя не удовлетворены до настоящего времени. Ответчик проигнорировал требования истца возратить уплаченные ею денежные средства. Как установлено в судебном заседании и следует из материалов дела, ФИО2 была предоставлена только спецификация товара, а также информация о составе изделия, его ингредиентах. Иных документов и инструкций, как пояснила в ходе судебного разбирательства истица, ей ответчиком одновременно с товаром представлено

не было. Таким образом, помимо прочего истце не была предоставлена информация о действии косметики и оказываемом эффекте, ограничениях и противопоказаниях, способах и условиях применения косметики, иск удовлетворен¹.

В силу п. 1 ст. 460 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар свободным от любых прав третьих лиц или предоставить покупателю информацию о наличии таких прав на передаваемый товар.

В силу п. 1 ст. 484 ГК РФ покупатель обязан принять переданный ему товар. Исключением является случай, когда покупатель вправе потребовать замены товара или отказаться от исполнения договора купли-продажи.

Пунктом 1 ст. 485 ГК РФ установлено, что покупатель обязан оплатить товар по цене, установленной договором купли-продажи.

Если покупатель своевременно не оплачивает переданный в соответствии с договором купли-продажи товар, продавец вправе потребовать оплаты товара и уплаты законной неустойки (ст. 395 ГК РФ). Согласны с таким подходом и суды².

С.В. Гапич было проведено исследование, в ходе которого были выявлены основные проблемы потребительского права. Для выявления этих проблем, был использован метод социологического опроса. Целью исследование было: 1. Определить, знают ли люди на улице свои права потребителя, и органы которые их защищают. 2. Выявление проблем продовольственных магазинов, которые беспокоят граждан

Было опрошено 50 человек, из них 30 женщин и 20 мужчин. И мужчины и женщины принадлежали к разным возрастным категориями, но в основном, преобладали две возрастные группы: от 18 до 25, и от 25 до 40 лет включительно. Следует заметить, что в данном исследовании возраст граждан играл второстепенную роль, т.к. все население являемся потребителями продовольственных товаров, вне зависимости от возраста.

¹ Решение Дивногорского городского суда Красноярского края от 25.08.2014 по делу № 2-641/2014 [Электронный ресурс] // – Режим доступа: <http://sudact.ru>.

² Постановление ФАС Северо-Западного округа от 24 августа 2010 г. по делу № А42-6824/2008 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

Опрошенным было задано три вопроса:

1. Вы знаете свои права потребителя, когда покупаете продукты в продовольственных магазинах?
2. Вы знаете, где находится местное отделение Роспотребнадзора в вашем городе, и знаете ли вы контактные данные, по которым можно связаться с данной организацией?
3. При покупке продуктов, ваши права потребителя были когда-либо нарушены? Если да, то в чем это проявлялось?

Анализ полученных данных оказался неутешительным. На первый вопрос, касательно, знания своих прав потребителя в продуктовой сфере, утвердительно ответило всего 18%, после чего они назвали несколько из них. 24% ответили, что не знают, но им не составит труда найти данную информацию в Интернете. Стоит заметить, что, таким образом, на данный вопрос ответило больше всего людей, возрастной группы от 18 до 25. Отрицательный же ответ на поставленный вопрос дали 58% опрошенных граждан.

На второй вопрос, касающийся места нахождения и контактных данных органов Роспотребнадзора, положительно ответили 38% опрошенных. Остальные 62% сказали, что не владеют такой информацией.

Третий вопрос, касающийся, нарушения прав потребителей в продуктовых магазинах, показал, что 28% опрошенных получали качественное обслуживание, а 72% граждан заявили, что они не были довольны качеством оказанных услуг или купленным товаром, так же они ответили, что именно их не устроило.

В ходе исследования был выявлен ряд проблем в сфере защиты прав потребителей. Из них можно выделить наиболее повторяющиеся и важные проблемы, которыми оказались 2 темы:

- 1) не образованность населения в своих правах;

2) грубое отношение персонала магазина^{а1}.

Прежде всего, основной проблемой является правовая не образованность населения. Люди, не знающие своих прав, не могут с достаточной точностью сказать, нарушены их права, и если они нарушены, то в какой степени. Именно по этому, на наш взгляд, и происходит большинство проблемы в сфере защиты прав потребителей. К примеру, человек знает, что его права нарушены, но он в недоумении, что делать в такой ситуации и, в конце концов, все сводится к бездействию, или что еще хуже к не культурному поведению.

На сегодняшний день у потребителя есть право обратиться в отделение Роспотребнадзора и с помощью данной федеральной службы отстоять свои права. Потребители проявляют от того, что не знакомы с правовыми особенностями прав потребителя, что является важной проблемой продовольственной сферы.

Таким образом, участвующие в договоре купли-продажи продавец и покупатель имеют права и несут обязанности, отражающие назначение этого договора. Правила законодательства по этому вопросу в основном диспозитивны и могут конкретизироваться в договоре.

¹ Гапич С.В. Проблемы защиты прав потребителей [Электронный ресурс] // Электрон. журн. Международный студенческий научный вестник. 2016. № 2. Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2016/1721/18936>.

2 Последствия продажи товара с недостатками по договору розничной купли-продажи

2.1 Понятие качества товара. Законная и договорная гарантии качества

Доктринальное понятие «качество» было предметом научного исследования различных наук и изучалось многими правоведами-теоретиками начиная с советского времени.

Например, М.И. Брагинский под качеством понимал «совокупность свойств правового и материального объектов договора, обеспечивающую возможность нормального использования предмета в соответствии с обычным либо специальным его назначением, определенным договором»¹.

Некоторые советские ученые-правоведы (М.Б. Емельянова², Б.П. Мезрин³, В.М. Огрызков⁴ и др.) проводили параллель между понятиями «качество» и «соответствие качеству» и в авторские определения понятия «качество» включали как обязательный принцип критерии качественной оценки товара, работы, услуги путем включения в дефиницию ссылки на соответствие качества продукции требованиям нормативно-технических документов и условиям договоров.

М.Н. Семякин по результатам проведенного анализа научных подходов к определению понятия качества продукции различных научных дисциплин: философского, технического, экономического, правового - пришел к выводу, что разница определений понятия «качество» обусловлена особенностями самих наук. И определение, удовлетворяющее одну науку, не может быть в полной мере приемлемым для другого научного знания с иным предметом исследования. Тем не менее, за исходную дефиницию предлагал брать экономическое определение качества и интегрировать его в иные научные

¹ Брагинский М.И. Общее учение о хозяйственных договорах. Минск: Наука и техника, 1967. С. 14.

² Емельянова М.Б. Стандарты и качество продукции. Правовой аспект проблемы. М.: Изд-во стандартов, 1971. С. 37.

³ Мезрин Б.Н. Единство и дифференциация категории качества продукции // Гражданское право, эффективность и качество: Межвуз. сб. науч. трудов. Свердловск, 1977. Вып. 60. С. 54 - 58.

⁴ Огрызков В.М. Управление качеством продукции, стандартизация и хозяйственные договоры // Правоведение. 1975. № 5. С. 34 - 42.

отрасли. При этом под качеством продукции предлагал понимать внутреннюю сущность явления, внешнее проявление которой выражается в форме потребительной стоимости, которая становится очевидной только при ее реализации (потреблении)¹.

В.С. Белых подчеркивал, что понятия «качество» и «потребительная стоимость» не тождественны, так как одновременно предполагают и отрицают друг друга. С точки зрения философии качество относится к числу основных категорий диалектической логики, поскольку качество - это совокупность объективных свойств, характеризующих определенность предмета, в силу которой он является именно этим, а не иным предметом (явлением), которое проявляется вовне через свои свойства. Но все свойства могут быть описаны и выражены в соответствующих показателях, и потому исходная дефиниция понятия «качество» должна формулироваться, по мнению В.С. Белых, экономической наукой².

Современные ученые больше внимания уделяют философскому пониманию качества.

Например, А.В. Маслова качество рассматривает как совокупность характеристик предмета, которые определяют предмет как объективно существующий, независимо от отношений к нему людей. Качество - это некая устойчивая система внутренних существенных связей предмета, определенность, которая неразрывна с его существованием и которая позволяет отличить этот предмет от других предметов и явлений. Качество вещи обнаруживается через ее свойства. При этом если качество является целостной основной характеристикой вещи, то свойство характеризует вещь лишь с какой-то одной стороны³.

А.В. Гридин под качеством понимает совокупность свойств товара, работы, услуги, соответствующих разумным и достаточным потребностям

¹ Семякин М.Н. Гражданско-правовые формы (средства, способы) управления качеством продукции в системе хозяйственного механизма. Автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Свердловск, 1991. С. 6.

² Белых В.С. Гражданско-правовое обеспечение качества продукции, работ и услуг: Дис. ... д-ра юрид. наук. Екатеринбург, 1994. С. 11.

³ Маслова А.В. Правовые аспекты деятельности по обеспечению качества и безопасности продукции: Дис. ... канд. юрид. наук. М., 2005. С. 12.

покупателя и исключаящих причинение вреда при его надлежащей эксплуатации, хранении, перевозке и потреблении. Данное определение предлагает внести в п. 1 ст. 469 ГК РФ применительно к договорам купли-продажи¹.

Доктринальное развитие понятия «качество» нашло свое отражение в законодательстве.

Международная организация по стандартизации (ISO) в 1986 г. приняла, а в 1994 г. уточнила следующее определение понятия «качество» - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять потребности, установленные или предполагаемые².

Современное законодательство применительно к качеству товаров содержит следующее определение качества - это товар, соответствующий условиям договора купли-продажи (п. 1 ст. 469 ГК РФ) или пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется (п. 2 ст. 469 ГК РФ), или соответствующий образцу (п. 3 ст. 469 ГК РФ), или соответствующий специальным требованиям, установленным законом (п. 4 ст. 469 ГК РФ). При этом приведенное в главе 30 (ст. 469 ГК РФ) понимание качества не распространяется на качество услуг, оказываемых возмездно, так как статья 783 ГК РФ не содержит указания на возможность применения положений главы 30 (купля-продажа) к правоотношениям, вытекающим из договора возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ).

Закон «О защите прав потребителей» трактует понятие «качество» идентично Гражданскому кодексу РФ, но распространяет применение данной дефиниции и на услуги (ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Необходимо отметить, что длительное время понятие «качество продукции» воспринималось как отсутствие каких-либо дефектов и безопасность продукции обеспечивалась его качеством. Но в настоящее время этот подход претерпел существенные изменения: понятия «безопасность» и

¹ Гридин А.В. Гражданско-правовые способы обеспечения качества товаров, работ и услуг: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Краснодар, 2006. С. 5.

² Окрепилов В.В. Управление качеством. М.: Просвещение, 1998. С. 16.

«качество» существуют отдельно друг от друга и являются самостоятельными. Так, например, Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» в ст. 2 «Правовое регулирование отношений в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов» разделяет эти понятия – «качество» и «безопасность», не отождествляя их.

Как отмечают некоторые исследователи, безопасность продукции регулируется техническими регламентами, а качество - национальными стандартами¹. Данный вывод авторы базируют на анализе положений п. 1 ст. 1, п. 1 ст. 7 Федерального закона «О техническом регулировании»². Кроме того, обращает на себя внимание то обстоятельство, что соответствие продукции техническим регламентам (безопасность) является обязательным, а соответствие национальным стандартам (качество) осуществляется лишь на добровольной основе.

Следовательно, в основе понятия качества лежит две характеристики: состав и потребительские свойства. Первая может быть установлена объективно путем документального закрепления описания товара и последующего сопоставления, но вторая - потребительские свойства - кроется в сознании и жизненном опыте каждого и далеко не всегда может быть сформулирована в нормах права.

Гражданский кодекс РФ установил гарантию качества товара (ст. 470 ГК) и ответственность продавца за нарушение требований качества к товару (ст. 475 ГК).

ГК РФ в договоре купли-продажи предусматривает и различает два вида гарантии качества товара: законная (п. 1 ст. 470 ГК, абз. 2 п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1) и договорная (п. 2 ст. 470 ГК, п.п. 6, 7 ст. 5 Закона № 2300-1). Различие этих гарантий заключается в сроках обнаружения недостатков товара (ст. 477 ГК) и в доказывания причин возникновения недостатков товара (ст. 476 ГК).

Смысл законной гарантии заключается в том, что товар,

¹ Кузьмина М.М. Правовые проблемы технического регулирования в области безопасности и качества пищевых продуктов в законодательстве Российской Федерации // Юрист. 2012. № 22. С. 44 - 46.

² О техническом регулировании [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ ред. от 28.11.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

соответствующий требованиям к качеству (ст. 469 ГК) в момент его передачи покупателю, в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

Момент передачи товара покупателю определяется по правилам ст. 458 ГК. Договором купли-продажи может быть предусмотрен иной момент начала действия законной гарантии (например, день ввода изделия в эксплуатацию – в отношении объектов производственного назначения)¹.

Следует отметить, что разумный срок индивидуален и зависит от вида товара, его свойств и обычного использования. Из п. 2 ст. 477 ГК следует, что разумный гарантийный срок определяется в пределах 2 лет со дня передачи товара покупателю или в пределах более длительного срока, если такой срок установлен законом или договором купли-продажи. Следовательно, разумность срока законной гарантии может устанавливаться сторонами в договоре, если такой срок не указан в законе.

Если отсутствует согласие сторон, то могут применяться обычаи делового оборота, экспертные заключения и иные критерии, принятые в коммерческой практике.

Законная гарантия также действует на товары, в отношении которых установлена договорная гарантия только в тех случаях, если последняя заужена по содержанию в сравнении с законной гарантией и срок ее действия уже истек.

Сущность договорной гарантии заключается в том, что продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям к качеству (ст. 469 ГК) в течение гарантийного срока, который определяется соглашением сторон в договоре.

Следует отметить, что продавец в договоре розничной купли-продажи и изготовитель в своей технической документации (договоре с потребителем) вправе самостоятельно устанавливать гарантию качества товара, а покупатель лишь присоединяется к таким условиям договора. Поэтому установление гарантийного срока не является обязательным, а признается как

¹ Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, Части второй (постатейный) / Под ред. Т.Е. Абовой, А.Ю. Кабалкина. М.: Юрайт-Издат, 2007. С. 394.

дополнительное обязательство продавца (изготовителя) перед покупателем.

Таким образом, установление гарантии качества на проданный товар представляет собой своеобразный гражданско-правовой способ обеспечения безопасности и надлежащего качества товара в пределах определенного времени. При этом продавец (изготовитель) будет отвечать за качество товара в любом случае, независимо от того, предусмотрено соответствующее условие в договоре или нет, поскольку на любой товар, приобретенный по договору купли-продажи, будет действовать законная гарантия.

2.2 Сроки обнаружения недостатков (гарантийные, сроки годности, сроки службы, разумные)

Принципиальное значение для потребителя имеет соблюдение сроков обнаружения недостатков в переданных ему товаров.

Согласно п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», под гарантийным сроком понимается период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, а именно:

- безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерно уменьшить покупную цену товара;
- заменить товар на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Так, Виншель С.В. обратился к мировому судье с иском к ООО «Центр технического обслуживания» о защите прав потребителя, мотивируя свои

требования тем, что 02 июля 2013 года им был приобретен пылесос Samsung. Срок бесплатного сервисного обслуживания составляет три года. 05 января 2015 года пылесос сломался. 14 февраля 2015 года он обратился в ООО «Центр технического обслуживания» для бесплатного сервисного обслуживания пылесоса, в чем ему было отказано. Отказ мотивирован тем, что устройство использовалось не в заводской комплектации, при эксплуатации отсутствовал фильтр. Однако указанный вывод центра технического обслуживания, по мнению Виншель С.В., является бездоказательным, поскольку факт наличия пыли в двигателе пылесоса не является доказательством эксплуатации пылесоса без установленного фильтра. Кроме того, проверка качества пылесоса проводилась центром технического обслуживания в его отсутствие, о дате и времени проведения проверки ему сообщено не было, в связи, с чем он подвергает сомнению, и сам факт обнаружения пыли. В связи с указанными обстоятельствами, Виншель С.В. просил мирового судью обязать ООО «Центр технического обслуживания» незамедлительно и безвозмездно отремонтировать пылесос, предоставить ему безвозмездно на период ремонта аналогичный товар, обладающий такими же потребительскими свойствами, доставку которого обеспечить за свой счет, взыскать неустойку за период с 14 февраля 2015 года по день вынесения решения суда в сумме 40,75 руб. и компенсацию морального вреда в сумме 5000,00 руб. Истец Виншель С.В., не согласившись с указанным решением, подал апелляционную жалобу, в которой просит решение мирового судьи отменить и принять новое решение об удовлетворении заявленных им требований в полном объеме, мотивируя свои доводы тем, что несовпадение срока бесплатного сервисного обслуживания с понятием гарантийного срока, предусмотренного ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителя», не говорит о том, что входит или не входит в бесплатное сервисное обслуживание гарантийный бесплатный ремонт. В соответствии с той же ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что бесплатное сервисное обслуживание, в содержание которого включено бесплатное устранение всех недостатков товара, в том числе и гарантийный

бесплатный ремонт, совпадает с понятием «дополнительного обязательства». Данная информация была доведена до него продавцом пылесоса при покупке товара и в дальнейшем подтверждена Единой службой поддержки компании Samsung. Кроме того, представленные ООО «Центр технического обслуживания» фотографии и акт технического обслуживания, изготовленные самим центром в его отсутствие, не могут являться надлежащим доказательством. Проверив материалы дела, суд считает доводы апелляционной жалобы необоснованными по следующим основаниям. Как следует из материалов дела и правильно установлено мировым судьей, 02 июля 2013 года между Виншель С.В. и индивидуальным предпринимателем Айтовой С.Ф. заключен договор купли-продажи пылесоса фирмы Samsung модель VCC 6530 V3B/XEV №189381CG500021N, стоимостью 4075,00 руб. На указанный товар производителем установлен гарантийный срок 12 месяцев. Из пояснений представителей ответчиков в суде первой инстанции следует, что изготовителем пылесоса - компанией Samsung в отношении данного товара также принято дополнительное обязательство в виде бесплатного сервисного обслуживания в течение трех лет. 05 января 2015 года приобретенный Виншель С.В. пылесос вышел из строя, при его эксплуатации появился запах гари, шум при работе. 14 февраля 2015 года Виншель С.В. обратился в ООО «Центр технического обслуживания» с целью проведения бесплатного ремонта пылесоса. В рамках заключенного между ООО «Центр технического обслуживания» и компанией Samsung договора возмездного оказания услуг, центром было проведено диагностическое исследование представленного на ремонт пылесоса, в результате которого в крыльчатке двигателя пылесоса обнаружена строительная пыль, а также обнаружены следы попадания жидкости. Результаты диагностического исследования были переданы центром в компанию изготовителя для решения вопроса о бесплатном сервисном обслуживании. На основании полученных материалов, изготовитель пришел к выводу о нарушении потребителем правил эксплуатации пылесоса. В связи с чем, ООО «Центр технического обслуживания» был составлен акт

технического заключения № 5 от 20 февраля 2015 года, согласно которому в проведении бесплатного ремонта пылесоса Виншель С.В. было отказано.

Стороны от проведения по данному делу товароведческой экспертизы отказались. Каких-либо требований к изготовителю товара Виншель С.В. не заявлял. Оценив представленные доказательства, мировой судья пришел к выводу о том, что ООО «Центр технического обслуживания» представлены надлежащие и допустимые доказательства, свидетельствующие о нарушении потребителем правил эксплуатации пылесоса, которые истцом опровергнуты не были, в связи с чем, обоснованно отказал Виншель С.В. в удовлетворении исковых требований¹.

Под сроком годности товара следует понимать период, по истечении которого тот считается непригодным для использования по назначению. Обязанность определять такой промежуток времени может быть предусмотрена законом или в установленном им порядке (п. 1 ст. 472 ГК РФ).

Срок службы товара (работы) определяется как период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по целевому назначению и нести ответственность за существенные недостатки в соответствии с действующим законодательством. Срок службы устанавливается на товары (работы) длительного пользования, в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Например, Шадрина Г.И. (покупатель) заключила с ООО «Элис» (продавец) договор розничной купли-продажи электролизной системы с функцией ионизации «Elis», модель НМ-7000, по условиям которого продавец обязуется передать покупателю электролизную систему с функцией ионизации, «ELIS», модель НМ-7000 (для бытового назначения) в комплектации на основании акта приема-передачи, передать инструкцию по его эксплуатации.

¹ Апелляционное определение Ачинского городского суда Красноярского края от 24.09.2015 по делу № 11-475/2015 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

Оплата товара была осуществлена Шадринной Г.И. за счет потребительского кредита, предоставленного ему на основании кредитного договора, заключенного с ООО «ХКФ Банк» 02 сентября на сумму 91 050 руб. сроком на 36 месяцев под процентную ставку 29,90% годовых, с полной стоимостью кредита 29,80 %, первоначальный взнос – 0 руб., полная стоимость кредита 138 732 руб. 77 коп. В этот же день, ДД.ММ. ГГГГ. между истцом и ООО «Элис» подписан акт приемки-передачи товара к договору купли продажи, согласно которому истец принял электролизную систему с функцией ионизации, «ELIS», модель НМ-7000, выводную гофрированную трубку, фитинги соединительные прямые, фитинги соединительные угольные, входной вентиль, шурупы/дюбели, сливные пробки, инструкцию по эксплуатации, выписку из Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г., копию свидетельства о государственной регистрации на товар, копии деклараций о соответствии товара требованиям качества и безопасности, копия сертификата соответствия, фильтры. 15 сентября 2015г. Шадрина Г.И. обратилась к продавцу с заявлением о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств за покупку в связи с нарушением со стороны продавца требований Закона «О защите прав потребителей». Однако ООО «Элис» в расторжении договора было отказано. Заявляя требования о расторжении договора купли-продажи электролизной системы с функцией ионизации, «ELIS», модель НМ-7000 Шадрина Г.И. ссылается на то, что при приобретении товара заблуждалась в отношении его потребительских свойств, ей была предоставлена не полная и недостоверная информация о товаре, в том числе при заключении договора купли-продажи продавец указывал на то, что прибор является лечебным, а по инструкции - это бытовой прибор. Учитывая изложенное, суд приходит к выводу, что заключенный между Шадринной Г.И. и ООО «Элис» договор купли-продажи не отвечает нормам законодательства о защите прав потребителей, технические характеристики проданного товара в договоре купли-продажи не указаны. Указанный товар предлагался истцу самим ответчиком в ходе посещения его

квартиры, истец фактически был лишен возможности до заключения договора купли-продажи получить информацию о потребительских качествах и характеристиках, позволяющую разумно и свободно осуществить выбор действительно необходимых ему товаров. Кроме того, в технической документации на электролизную систему с функцией ионизации, «ELIS», модель НМ-7000 не установлен срок службы товара, предусмотренный ст. 5 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей», в технической документации к прибору для очистки воды питьевой с функцией ионизирования отсутствуют сведения об установленном изготовителем сроке службы товара, дате его изготовления. Проданный ООО «Элис» истцу прибор для очистки воды включен в Перечни товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности или срок службы (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 г. № 720 «Об утверждении Перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и Перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению»). Установленные при рассмотрении дела фактические обстоятельства совершения сделки свидетельствуют о наличии злоупотребления правом со стороны ответчика, выразившиеся в том, что при приобретении истцом прибора электролизной системы с функцией ионизации, «ELIS», модель НМ-7000 продавец не предоставил потребителю необходимую и достоверную информацию, которая могла обеспечить возможность правильного выбора товара: о цене товара, сроке службы, потребительских функциях, о свойствах товара вместе с руководством по его эксплуатации, сведений о свойствах и стоимости на рынке аналогичных товаров, а также достаточно времени для изучения данной информации, необходимого для принятия разумного решения, направленного на совершение сделки, что

повлекло у истца обоснованные сомнения относительно потребительских свойств и характеристик товара. При указанных обстоятельствах, суд приходит к выводу, что требование истца о взыскании стоимости товара, что влечет расторжение договора купли-продажи электролизной системы с функцией ионизации, «ELIS», модель НМ-7000, является обоснованным и подлежит удовлетворению. В связи с этим, Шадрина Г.И. как потребитель вправе потребовать расторжения договора и возврата уплаченной по договору денежной суммы в размере 91 050 руб.¹

Следует отметить, что разумный срок индивидуален и зависит от вида товара, его свойств и обычного использования. Из п. 2 ст. 477 ГК следует, что разумный гарантийный срок определяется в пределах 2 лет со дня передачи товара покупателю или в пределах более длительного срока, если такой срок установлен законом или договором купли-продажи. Следовательно, разумность срока законной гарантии может устанавливаться сторонами в договоре, если такой срок не указан в законе. Если отсутствует согласие сторон, то могут применяться обычаи делового оборота, экспертные заключения и иные критерии, принятые в коммерческой практике.

2.3 Права покупателя при продаже товаров ненадлежащего качества

Право на качество и безопасность товаров (работ, услуг) - фундаментальное право потребителя².

Потребитель при обнаружении в товаре недостатка (если недостаток не был оговорен продавцом) вправе самостоятельно выбрать один из нижеперечисленных вариантов:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели,

¹ Решение Ленинского районного суда г. Красноярск от 22.03.2016 по делу № 2-1570/2016 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

² Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики. Курск, 2015. С. 135.

артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, при этом по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

По вопросу о том, возможно ли признать товар, не соответствующий ГОСТу, товаром ненадлежащего качества, существует две позиции судов.

Первая позиция - товар, не соответствующий ГОСТу, признается товаром ненадлежащего качества¹.

Вторая позиция - товар, не соответствующий ГОСТу, может быть признан товаром ненадлежащего качества в том случае, если необходимость такого соответствия установлена договором².

Товар, качество которого не подтверждено обязательными для такового товара документами, может быть признан товаром ненадлежащего качества³.

Алгоритм действий потребления при нарушении его прав можно сформулировать следующим образом.

Если права покупателя нарушены, то необходимо обратиться за помощью, например, в отдел потребительского рынка органа местного самоуправления по статье 44 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300 «О защите прав потребителей», где вы в свою очередь должны получить консультацию, ответ на жалобу, обращение в суд в ваших интересах.

Кроме того, возможно обратиться в Общество защиты прав потребителей, согласно статье 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», где потребитель может получить так же консультацию, независимую экспертизу, помощь в

¹ Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 09.11.2010 по делу № А19-7456/10 [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

² Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 23.10.2011 по делу № А19-22814/10 [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

³ Постановление ФАС Московского округа от 04.10.2011 по делу № А40-143491/10-47-1245 [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

составлении претензии и искового заявления, обращение в суд в ваших интересах.

Так же существует возможность обращения в Роспотребнадзор, где потребителю предоставят консультацию, санитарно-эпидемиологическое заключение, проведение проверки продавца, составление протокола об административном правонарушении, обращение в суд в интересах потребителя.

Процедура проведения экспертизы товаров имеет, как правило, сложный характер и представляет собой последовательность определенных операций, совершаемых экспертами. Количество, порядок этих операций, а также их содержание определяются целями экспертизы, особенностью оцениваемых изделий и стадией жизненного цикла изделий, на которой проводится экспертиза качества.

Исходя из сложившейся практики в области защиты прав потребителей выявлено, что экспертиза качества товара может (и должна) быть назначена только в том случае, если между продавцом и покупателем возникает спор о причинах возникновения товара. Согласно п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей, акт экспертизы, в котором подтверждено наличие производственного дефекта, не будет являться решающим фактором в споре о праве между продавцом и покупателем, если потребитель "обошел" продавца и осуществил экспертизу самостоятельно за свой счет. Иными словами, продавец был лишен законного права принять товар для проведения проверки качества и выполнить законные обязательства перед покупателем. Таким образом, спор между двумя лицами не возникает, соответственно, не осуществляется попытка досудебного порядка урегулирования спора, согласно ст. ст. 132, 135 ГПК РФ.

Однако, несмотря на данное обстоятельство, судебная практика складывается иначе, и в случае подачи исковых требований потребителем и его ходатайства суд, в соответствии с положениями части 1 статьи 88, статьи 94, части 1 статьи 98 и части 1 статьи 100 ГПК РФ, обязывает возместить расходы на проведение экспертизы, несмотря на то, что спор между продавцом и покупателем не возникал.

Акт экспертизы является документом доказательственного значения и решающим фактором в споре о праве между продавцом и покупателем только тогда, когда соблюдены все этапы обращения покупателя к продавцу.

На сегодняшний день у потребителя отсутствует четкое разграничение в понятиях, что такое акт экспертизы, или акт технического заключения, или акт выполненных работ (например, акт гарантийного ремонта бытовой аппаратуры). Таким образом, следует четко выделить следующие понятия.

Акт выполненных работ - это итоги проведенных ремонтных работ, в которых отсутствует какая-либо исследовательская составляющая.

Техническое заключение, или результат диагностики, которое проводят сервисные центры, когда им поступает товар от продавца для выявления качества, является документом, свидетельствующим о наличии или отсутствии дефекта как такового, с отметкой или отсутствием таковой о нарушении пользователем правил надлежащей эксплуатации изделия.

В акте технического заключения не должно быть отметки о проведенном ремонте, например о замене или обновлении программного обеспечения, т.к. это уже действие по исправлению, предпринятое для восстановления с целью использования однажды соответствующей, но сейчас не соответствующей продукции.

Так, решением мирового судьи г. Красноярска было принято заключение оставить без удовлетворения иск К. к ОАО «Х» о расторжении договора купли-продажи, взыскании стоимости товара, компенсации морального вреда, неустойки, судебных расходов. Суд ссылаясь на то, что при сдаче истцом товара - сотового телефона с недостатками на проверку качества продавцу истец был оповещен, что при проведении проверки качества (диагностике) товара производится обновление программного обеспечения до версии, рекомендованной производителем. Обновление программного обеспечения рекомендовано производителем как обязательная профилактическая процедура и не классифицируется как ремонт. Итогом является то, что после замены программного обеспечения истец получил на руки исправный аппарат,

неисправность была автоматически устранена и телефон теперь является технически исправным. Однако требования покупателя, согласно закону о защите прав потребителей, были нарушены, т.к. покупатель не просил отремонтировать изделие. Представитель продавца, в свою очередь, парирует возражения покупателя тем, что обновление программного обеспечения сотового телефона является неотъемлемой частью процедуры диагностики аппарата и обязательно, как профилактическая мера по улучшению потребительских свойств¹. Таким образом, покупатель лишается возможности осуществить свои права в полном объеме.

Однако, учитывая особенности сложившейся судебной практики с 2006 года, можем сделать вывод, что замена программного обеспечения в телефоне есть не что иное, как устранение недостатка в товаре.

Подводя некоторый итог, сделаем вывод, что несоблюдение установленной законом о защите прав потребителей формы обращения покупателя к продавцу ведет к штрафным санкциям, налагаемым судом на ответчика, и существенно ослабляет позиции ответчика в суде. Экспертиза в таком случае является необходимой процедурой для выявления истины в споре, уклонение от которой или несвоевременное проведение которой ведет к проигрышу дела в суде.

Так, решением мирового судьи было установлено, что ответчик уклонялся от проведения экспертизы качества товара, в котором, по мнению потребителя, были недостатки, тем самым не осуществив своей обязанности по назначению и проведению экспертизы на основании ст. 18 Закона о защите прав потребителей и не выполнив законных требований покупателя. Согласно ч. 3 ст. 79 ГПК РФ, при непредоставлении экспертам необходимых материалов и документов для исследования суд в зависимости от того, какая сторона уклоняется от экспертизы и какое для нее она имеет значение, вправе признать факт, для выяснения которого экспертиза была назначена, установленным или

¹ Архив мировых судей Красноярского края, дело № 02 – 1899 /61/2013 от 17.12.2013 [Электронный ресурс] // Режим доступа: // <http://mirsud24.ru>.

опровергнутым. Таким образом, решение было принято в пользу потребителя¹.

Особенность акта технического заключения заключается в том, что его результаты ограничиваются инженерной компетенцией и регламентом сервисного центра. В этом и заключается главное отличие акта технического задания от акта экспертизы. В техническом заключении нет хода проведенного исследования, есть голый факт, указывающий на текущее техническое состояние товара.

Акт экспертизы есть комплексное исследование с установлением причинно-следственных связей воздействующих факторов на текущее техническое состояние товара, его качество, потребительские свойства и возможность дальнейшего использования.

В судебных разбирательствах по спорам о защите прав потребителей иногда возникают ошибки в определении юридического статуса вышеуказанных документов.

Так, например, судья Железнодорожного районного суда г. Красноярска принял акт технической экспертизы сервисного центра за документ доказательного значения, в котором был подтвержден дефект изделия производственного характера, на основании которого было принято решение в пользу истца².

Однако в данном случае акт технической экспертизы не является полным комплексным исследованием с указанием причин образования дефекта и лишь только подтверждает наличие такового. Имеются все основания оспорить такое решение и ходатайствовать о проведении экспертизы товара.

Как отмечалось выше, экспертиза товара проводится с целью получения независимых компетентных заключений. Таким образом, в результате экспертизы на основании выявленных значений характеристик товара делается заключение об их соответствии уже имеющимся требованиям, а также товарной информации. Следует отметить, что упомянутые требования могут

¹ Архив мировых судей Красноярского края, дело № 02 – 1481 /39/2012 от 18.10.2012 [Электронный ресурс] // Режим доступа: // <http://mirsud24.ru>.

² Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 08.07.2013 по делу № 2-233/14 [Электронный ресурс] Режим доступа: [http:// https://rospravosudie.com](http://https://rospravosudie.com).

определяться не только нормативными документами, но также самими экспертами.

Как известно, на сегодня экспертными учреждениями или организациями, предоставляющими услуги по оценке, проведению товароведческой экспертизы, экспертизы по проверке качества, среднестатистической стоимости товара, утрате работоспособности в процентном соотношении, по определению размеров ущерба при повреждении товара, работы, услуги и прочего, могут быть различные коммерческие и некоммерческие организации¹.

Методика проведения экспертизы имеет важнейшее значение в обеспечении обоснованности и объективности самой экспертизы. Акт экспертизы может быть детерминирован только методикой проведения экспертизы и больше ничем. В ст. 86 ГПК указано, что заключение эксперта должно содержать подробное описание проведенного исследования, а также сделанные в результате его выводы. Согласно ст. 25 Федерального закона № 73 «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации»², на основании проведенных исследований с учетом их результатов эксперт от своего имени или комиссия экспертов дает письменное заключение и подписывает его.

Недостаточно одной лишь причины, что в коммерческой организации существует методика проведения экспертизы, ведь она является внутренним документом, регламентирующим деятельность предприятия в области проведения экспертиз. Методика в обязательном порядке должна быть подтверждена системой стандартизации РФ и сертифицирована соответствующим образом. В противном случае несертифицированная методика теряет свою юридическую силу и превращается в «творчество».

Внимательная сторона в споре о защите своих прав зацепится за необоснованность таких выводов эксперта и будет ходатайствовать о

¹ Толстикова К.С. Актуальные вопросы производства экспертизы товаров ненадлежащего качества // Социально-экономические, политические и правовые основы государственного управления: Материалы XI Региональной молодежной науч. конф. (г. Сыктывкар, 8 апреля 2011 г.). Сыктывкар: КРАГСИУ, 2011. С. 62.

² О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 31.05.2001 № 73-ФЗ ред. от 08.03.2015) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

проведении либо дополнительной, либо повторной экспертизы, ссылаясь на необоснованность выводов, неполноту исследования или недостаточный уровень компетентности эксперта.

Так, по гражданскому делу представитель ответчика не согласился с заключением эксперта о причинах образования дефектов в сотовом телефоне, ссылаясь на то, что у него (ответчика) имеются доказательства в виде фотоснимков, сделанных в авторизованном сервисном центре, где видны следы коррозии элементов системной платы. На этом основании сервисный центр снял телефон с гарантийного обслуживания. Предоставив доказательства, суд приобщил их к материалам дела и принял ходатайство ответчика о проведении повторной (не дополнительной) экспертизы с поручением ее предыдущей организации, но другому эксперту. Повторная экспертиза была проведена с применением измерительных приборов - микроскопа, исследование произведено согласно методике, в исследовательской части акта экспертизы приведена логическая цепочка рассуждений эксперта, сформированы выводы, подтвердившие факт наличия следов коррозии. На основании повторной экспертизы суд принял соответствующее решение в пользу ответчика¹.

Таким образом, сертифицированная методика является главным фактором обеспечения законности, объективности и независимости проведенного экспертного исследования, и такое заключение будет принято в суде в качестве документа доказательственного значения как объективный и неоспоримый факт.

В заключение отметим, что на сегодняшний день судебными органами все больше уделяется внимание таким важнейшим аспектам, как методика проведения экспертизы, структура и статус организации, компетенция эксперта, количество обжалований актов того или иного эксперта или организации, лаконичность и обоснованность заключения, профессионализм эксперта и другое. Немаловажен момент сотрудничества и взаимодействия экспертного учреждения с судебными органами в плане консультаций,

¹ Решение Свердловского районного суда г. Красноярск от 23.06.2015 по делу № 2-637/15 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

переговоров, оперативности и согласованности.

Таким образом, покупая товар, потребитель вправе рассчитывать на получение безопасного товара ст. 7 настоящего закона «О защите прав потребителей», где говорится что товар, при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

2.4 Правовой экстремизм потребителей

Закон РФ «О защите прав потребителей» действует в нашей стране уже более 20 лет. Участниками правоотношений в области его применения все мы являемся постоянно, покупая или продавая товары, заказывая или выполняя какие-либо работы. На сегодняшний день, несмотря на ряд пробелов, он является одним из самых эффективных правовых регуляторов в сфере экономических отношений. На положениях этого Закона основаны десятки нормативных актов. Взаимоотношения потребителя и продавца (подрядчика) регламентируются отдельным законодательством о защите прав потребителей. В отличие от большинства правовых механизмов, оно является реально действующим.

При этом максимальный уровень защиты, который Закон обеспечил потребителю, не только гарантирует справедливое разрешение конфликтных ситуаций, но в равной степени создает почву для злоупотреблений. Ведь чем больше прав предоставляет закон, тем шире возможности для манипулирования им со стороны недобросовестных граждан. Известным явлением стало превращение потребительского законодательства в средство получения дополнительного дохода. Настолько, что появился специальный термин, «потребительский экстремизм».

Несовершенство Закона, лояльность судей к потребителям, отсутствие правовой культуры, а главное - постоянные, часто некомпетентные, заявления с

телеэкрана о том, что клиент прав всегда, приводят к тому, что количество агрессивно настроенных потребителей растет в геометрической прогрессии. Этому также способствует и недостаточная правовая грамотность предпринимателя.

В нашей стране в юридической и справочной литературе термин «потребительский экстремизм» отсутствует. Наиболее часто это определение встречается в изданиях, ориентированных на предпринимателей, и в интернет-сообществах работников сервисных служб. Под термином «потребительский экстремизм» обычно понимается недобросовестное манипулирование нормами Закона со стороны клиента, основная цель которого - не защита своих прав, а получение материальной выгоды¹.

С точки зрения закона подобные действия квалифицируются как злоупотребление правом (т.е. «шикана»). Еще древнеримские юристы подчеркивали, что потворствовать злоупотреблениям нельзя. Отечественное законодательство (ч. 3 ст. 10 Гражданского кодекса РФ) прямо запрещает как действия, единственная цель которых - причинение вреда другим лицам, так и злоупотребление правом в любых иных формах². По мнению автора, для успешного противодействия потребителю-экстремисту недостаточно определить степень правомерности его действий: следует также установить мотив и цель его поведения.

В теории права считается, что действия человека связаны с психологическими особенностями его мотивации. Противоправные действия, если лицо осознает их значение, всегда мотивированы нарушением восприятия правовых явлений - пороками правосознания. Они проявляются в следующих формах:

– правовой инфантилизм - это расплывчатое, отрывочное представление о своих правах и обязанностях, сформированное, как правило, за счет средств массовой информации. Встречается наиболее часто. Это клиент,

¹ Ожегова Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» // Юрист. 2014. № 14. С. 15 - 19.

² Волков А.В. Принцип недопустимости злоупотребления гражданскими правами в законодательстве и судебной практике (анализ более 250 судебных дел о злоупотреблении правом). М.: Волтерс Клувер, 2010. С. 151.

который «всегда прав», и во многих случаях достаточно спокойно, аргументировано, со ссылками на закон объяснить ему реальное положение вещей, чтобы потребитель с вами согласился;

– правовой идеализм - это переоценка роли закона и государства в решении бытовых вопросов. Идеалист уверен, что за незначительное правонарушение суд взыщет в его пользу миллионную сумму, а задержка выполнения работ на два часа - основание для ликвидации компании. Предъявленные в претензиях и исках требования будут превышать разумные в десятки и сотни раз, а когда суд не удовлетворит такие запросы, потребитель сделает «закономерный» вывод: «Судью подкупили». Увеличение количества претензий и исков такого рода, к сожалению, подогревается еще и работой недобросовестных юристов: не всякий специалист предупреждает клиента о том, что его требования чересчур завышены;

– правовой нигилизм - это неуважительное отношение к формальной стороне закона, пренебрежение законом, убеждение в том, что проблемы должны разрешаться «по справедливости». Такой клиент подписывает договор не читая, но, нарушив правила эксплуатации товара, будет настаивать на том, что его о них не предупредили. Настаивая на выполнении своих требований, он аргументирует их не нормами закона, а сообщениями о том, что его родственник из прокуратуры приедет к вам «с проверкой». В целом клиенты такого рода относительно безобидны, поскольку суд их аргументацию также не воспримет.

Данные формы деформации правосознания как варианты мотивации основаны на цели защиты своих прав и дополнительного обогащения. Гораздо опаснее, если цель потребителя связана не с восстановлением прав (пусть даже предполагаемых), а с причинением ущерба компании. Поставить перед собой такую цель может не только человек с нарушением психики (к счастью, диагноз «сутяжный бред» - явление крайне редкое), но и специалист по «черному пиару», работающий по заказу конкурента. Такие случаи необходимо выявлять как можно быстрее и относиться к ним с повышенным вниманием:

знания и опыт юристов конкурирующих структур значительно превосходят навыки потребителя - соответственно, и вреда от них может быть значительно больше¹.

В исковых заявлениях потребителя нередко можно встретить ссылку на ст. 2 Конституции РФ², согласно которой права и свободы человека и гражданина являются высшей ценностью. Эту норму можно толковать таким образом, что при равном объеме прав у гражданина и юридического лица (продавца или исполнителя работ) приоритет должна иметь защита прав гражданина.

Действительно, Закон «О защите прав потребителей» и принятые в соответствии с ним нормативные акты предоставляют гражданам значительный объем преференций, которыми любят пользоваться недобросовестные субъекты.

Во-первых, распределение бремени доказывания (ст. 475 ГК РФ). В течение гарантийного срока потребитель не обязан как-либо обосновывать наличие в товаре (работе) недостатка: именно продавец, если отказывает в его устранении, обязан установить отсутствие дефекта - или доказать, что дефект связан с нарушением правил эксплуатации. В большинстве случаев объективный вывод по этому вопросу можно сделать только после проведения экспертизы, цена которой может превышать стоимость спорного товара или работы. Конечно, если экспертиза состоялась не в пользу потребителя, продавец вправе взыскать понесенные расходы, но взыскание с частного лица - дело многих месяцев, а «замораживать» значительную сумму для компании, особенно небольшой, крайне невыгодно.

Во-вторых, презумпция неосведомленности потребителя. В соответствии с этой нормой во всех спорных случаях суд обязан исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний в отношении свойств и характеристик товара (например, о том, что в микроволновой печи нельзя

¹ Ожегова Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» // Юрист. 2014. № 14. С. 15 - 19.

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // СЗ РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.

сушить кошек). Это положение Закона экстремисты используют наиболее часто, единственный способ противостояния им - предоставление максимума информации в письменной форме.

В-третьих, неустойка. Помимо гарантии восстановления прав потребителя, Закон предоставляет ему право требовать неустойку за нарушение сроков устранения недостатков товара, его замены или возврата денег (1% от цены товара в день), за нарушение срока передачи оплаченного товара (0,5% от суммы предоплаты в день) и за нарушение сроков выполнения работ или устранения их недостатков (3% цены выполнения работы за день или час). В тех случаях, когда Закон не предусматривает начисления специальной неустойки, потребитель вправе потребовать выплаты процентов по ставке рефинансирования (ст. 395 ГК РФ). Потребители-экстремисты нередко «накручивают» суммы неустоек до ужасающих размеров. Для того чтобы оценить степень правомерности требования, компании следует учесть положения, общие для всех неустоек:

- нет нарушения обязательства - нет и неустойки: она взыскивается только с виновного субъекта. Если, например, срок гарантийного ремонта был нарушен сервисным центром, то именно он, а не продавец или изготовитель, должен выплачивать неустойку;

- неустойка за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара ограничена суммой предоплаты;

- сумма всех неустоек, связанных с выполнением работ (даже начисленных по разным основаниям - в связи с нарушением срока начала, окончания работ, срока возврата денег и др.), ограничена ценой работы; в любом случае неустойка должна соответствовать последствиям нарушения обязательства. Даже если сумма неустойки посчитана арифметически правильно, но является явно неразумной, - суд вправе ее уменьшить (ст. 333 ГК РФ).

В-четвертых, возмещение убытков. В отличие от общего правила, по которому убытки возмещаются в части, не погашенной неустойкой, убытки

потребителя возмещаются в полной сумме. Однако, рассматривая данный вопрос, суд обязан установить, действительно ли расходы направлены на восстановление нарушенного права (ст. 15 ГК РФ) и соответствуют ли они критерию обоснованности. Не подлежат возмещению расходы, не имеющие надлежащего подтверждения (например, основанные на устных сделках или подтвержденные расписками, квитанциями или товарными чеками, если по закону обязателен кассовый чек). Также суд не возместит необоснованные расходы (например, на проведение экспертизы, если по закону в данном случае ее обязан провести продавец или исполнитель).

Обращаясь с иском в суд, потребитель-экстремист может заявить явно необоснованную сумму в качестве оплаты услуг представителя. В практике были случаи, когда судебные издержки превышали цену иска более чем в десять раз, а один из потребителей якобы оплатил юристу миллион рублей только за составление претензии. Следует учитывать, что такого рода расходы возмещаются судом в разумных пределах (ст. 100 ГПК РФ) и в любом случае будут уменьшены.

В-пятых, компенсация морального вреда. Нравственные страдания относятся к той категории, оценить которую крайне сложно: любая оценка будет субъективной. Недобросовестные потребители, как правило, требуют компенсации морального вреда в явно завышенных суммах. Вместе с тем в Постановлении Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 содержатся критерии определения морального вреда: в частности, он может заключаться в переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий и др. По общему правилу определение размера морального вреда и принятие

решения о его компенсации осуществляется судом. Это означает, что отказ в возмещении морального вреда в досудебном порядке не является нарушением закона. Компенсация осуществляется только в денежной форме (требование публичных извинений или «ценного подарка» неправомерно). Моральный вред может быть возмещен только тому лицу, которое действительно понесло страдания (а не члену его семьи, даже если он и представляет потерпевшего в суде). Рассмотрение вопроса о компенсации возможно только при наличии вины причинителя (например, тот факт, что гражданин вынужден тратить личное время на судебные заседания и оплачивать услуги юриста, не может явиться основанием для взыскания морального вреда).

В-шестых, подсудность по выбору истца (ст. 29 ГПК РФ). По общему правилу иск подается в суд по месту нахождения ответчика. Потребитель, кроме того, вправе обратиться в суд по своему месту жительства либо по месту заключения или исполнения договора. Эта норма Закона может привести к значительным убыткам для продавца (исполнителя): ведь если иск подан в другом регионе, даже для ознакомления с материалами дела придется специально выезжать в суд. Существует, однако, и способ избежать риска: достаточно в типовой форме договора указать, что споры должны разрешаться в суде по месту нахождения организации. Эта оговорка будет свидетельствовать о том, что потребитель уже совершил выбор суда и изменить его не имеет права.

В-седьмых, обеспечительные меры (ст. 139 ГПК РФ). В случае если у суда есть основания полагать, что исполнение решения будет невозможно или существенно затруднено, суд может еще до рассмотрения дела принять меры к обеспечению иска - в форме наложения ареста на банковский счет или имущество либо запрета на совершение определенных действий. Такой способ давления нередко используют потребители-экстремисты: арест счета или имущества, находящегося в обороте, на весь период рассмотрения дела (т.е. на многие месяцы) для компании может быть опаснее, чем вероятность проигрыша в суде. Одна из схем рейдерского захвата как раз и заключается в

предъявлении многочисленных надуманных исков в отдаленных регионах с предварительным обеспечением требований. Следует знать, что на любой стадии судебного процесса можно подать ходатайство об отмене обеспечительных мер (ст. 144 ГПК РФ). Суды, как правило, удовлетворяют ходатайства об обеспечении, но так же легко и отменяют его, ведь для таких мер нужны веские основания. Кроме того, определение суда об обеспечении иска подлежит обжалованию в вышестоящей инстанции.

В-восьмых, штраф за неисполнение требований потребителя. Неравенство сторон в сфере защиты прав потребителей связано не только с обязанностью продавца (исполнителя) доказывать свою невиновность, но и с тем, что при выигрыше потребителя в суде на компанию дополнительно накладывается штраф в размере половины от присужденной истцу суммы. При этом если клиент проиграл дело, сам он оштрафован не будет. Однако штраф взыскивается не во всех случаях. Например, он не присуждается при заключении сторонами мирового соглашения. Кроме того, штраф взыскивается только в том случае, если законные требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке. Если клиент не обращался с досудебными претензиями (или они содержали неправомерные требования либо иные, чем заявлены в иске), для взыскания штрафа нет оснований. Возможность получить существенную выгоду путем давления на продавца или исполнителя привлекательна именно потому, что Закон не предусматривает специальной ответственности за предъявление неправомерных требований. В то же время, если спор уже вышел на стадию судебного процесса, у компании есть возможность если не наказать недобросовестного клиента, то хотя бы компенсировать свои расходы.

В-девятых, механизм распределения судебных издержек (ст. 98 ГПК РФ) предусматривает их пропорциональное возмещение сторонам в зависимости от размера удовлетворенных требований. Поэтому, проиграв судебный процесс, потребитель должен будет возместить убытки (например, связанные с проведением экспертизы). Но судья примет такое решение, только если от

ответчика поступит ходатайство о компенсации расходов.

Закон также предусматривает взыскание с недобросовестного субъекта компенсации за потерянное время (ст. 99 ГПК РФ), если им был инициирован неосновательный спор или по его вине рассмотрение дела неоднократно откладывалось. Для разрешения этого вопроса также необходимо заявить соответствующее ходатайство и представить расчет суммы компенсации.

Защита деловой репутации (ст. 152 ГК РФ). Если лицо распространило о компании недостоверные сведения, порочащие ее деловую репутацию (в том числе путем публикации в сети Интернет или просто сообщив их третьему лицу), оно обязано опровергнуть такие сведения и выплатить компенсацию, назначаемую решением суда. И наоборот, если вы располагаете фактами, подтверждающими недобросовестность клиента, подтвержденными вступившим в силу решением суда, вы можете распространять такие сведения без ограничений.

Несмотря на существующие механизмы защиты, экономически выгоднее не доводить конфликтную ситуацию до суда: процесс требует времени и средств, которые можно употребить на развитие бизнеса. Поэтому наиболее эффективный способ борьбы с потребительским экстремизмом - принятие превентивных мер. В первую очередь это составление договоров и иных документов с учетом специфики деятельности компании, обеспечение товара и услуг максимальным объемом информации (обязательно - в письменной форме). Важное значение имеет и оперативное реагирование на рекламации клиентов, корректная процедура приема претензий, оценка юридических рисков в каждой отдельной ситуации.

2.5 О компенсации морального вреда в потребительских отношениях

Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителя реализуется в судебном порядке, поскольку в соответствии со ст.151 ГК РФ, ст. 15 Закона о защите прав потребителей, размер денежной компенсации устанавливается исключительно судом.

С точки зрения ст. 151 ГК РФ моральный вред представляет собой физические или нравственные страдания, которые претерпевает гражданин в результате нарушений или посягательств на его права. Более развернутое определение морального вреда содержится в постановлении Пленума Верховного суда РФ от 20 декабря 1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»¹.

Зарубежное законодательство размер морального вреда, подлежащего возмещению, ничем не ограничивает и исходит из личности пострадавшего, его психики и материального положения. Российское законодательство, в отличие от зарубежных стран, ограничило размер суммы морального вреда по российскому законодательству характером нравственных и физических страданий, причиненных потребителю, от вины нарушителя, и возмещается с учетом требований разумности и справедливости (п. 2 ст. 1101 ГК РФ).

В целом, данный способ защиты прав потребителей является достаточно эффективным. Несмотря на общую тенденцию снижения размера компенсации судами, отказы в компенсации морального вреда достаточно редки. Но суммы, взыскиваемые в качестве компенсации морального вреда, как правило, уменьшаются судами в разы, и это притом, что размеры, указанные в исках потребителями, являются вполне разумными и не выходящими за рамки справедливости.

Так, Попкова А.Н. обратилась в суд с иском к ООО «Медведь-Сервис», ООО «Пежо Ситроен Рус» о защите прав потребителей, взыскании с ответчиков в солидарном порядке стоимости замены неисправной АКПП автомобиля в размере 123 470 рублей, компенсации морального вреда в размере 80 000 рублей; взыскании с ООО «Медведь-Сервис» неустойки за несвоевременный ответ на заявленную претензию и просрочку выполнения требований потребителя в размере 162 000 рублей, расходов на услуги адвоката в размере 9 000 рублей, мотивируя заявленные требования тем, что между истцом и ответчиком был заключен договор купли-продажи автотранспортного

¹ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 (ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Российская газета. 1995. 08 фев.

средства. В соответствии с условиями указанного договора состоялась передача истцу автомобиля, 2008 года выпуска. На протяжении всего периода эксплуатации автомобиля истец регулярно обращалась на сервисную станцию ООО «Медведь-Сервис» для прохождения предусмотренного гарантийного и технического обслуживания (ТО). Так, истец обратилась в ООО «Медведь-Сервис» для прохождения очередного технического обслуживания. При этом, сдавая автомобиль приемщику, истец указала на то, что при переключении с 1-й на 2-ю передачи автомобиль немного дергается, хотя ранее такого не наблюдалось. Сотрудник ООО «Медведь-Сервис» известил истца по телефону о том, что АКПП принадлежащего ей автомобиля полностью неисправна и никакому ремонту уже не подлежит. Стоимость новой АКПП составляет 123 351 рубль, не включая работы по ее замене. Истец обратилась в ООО «Медведь-Сервис» за разъяснениями, ей было указано, что АКПП на ее автомобиле, по всей видимости, была неисправна еще до обращения к ответчику, и никакой вины сотрудников ООО «Медведь-Сервис» в сложившейся ситуации нет. Устранение неисправности путем замены АКПП может быть осуществлено только за счет истца. Не согласившись с позицией ответчика, согласно которой никакой вины ООО «Медведь-Сервис» или производителя автомобиля в сложившейся ситуации нет, истец вручила ответчику претензию, в которой предлагались различные варианты внесудебного урегулирования возникшей спорной ситуации, просила ответчика устранить возникшую неисправность автомобиля, компенсировав уже произведенные ею затраты по оплате заказанной новой АКПП. В предусмотренный ст.22 ФЗ РФ «О защите прав потребителей» срок требование истца выполнено не было, ответа на заявленную претензию не поступило. Поведение ответчика в сложившейся ситуации не соответствовало требованиям действующего законодательства, что привело к нарушению прав истца, как потребителя. Неправомерными действиями ответчика, выразившимися в длительности осуществляемого ремонта автомобиля, отказе осуществить замену АКПП до проведения экспертизы, длительном отказе предоставить

письменный ответ на заявленную претензию, неоднократном предъявлении неправомерного требования к истцу оплатить стоимость проведенной по инициативе ответчика экспертизы, а также в создании условий, при которых истец вынуждена была оплатить ответчику стоимость новой АКПП в значительной для нее сумме, истцу был причинен значительный моральный вред. Моральный вред был причинен истцу и действиями ответчика, направленными на незаконное взыскание с нее стоимости проведенной по инициативе ответчика автотехнической экспертизы в сумме 18 640 рублей. Так, истцу было вручено требование об уплате указанной суммы, затем в телефонном режиме сотрудники ответчика неоднократно интересовались у нее и ее представителя, когда же она заплатит эту сумму ответчику. Получив отказ, ответчик вновь направил в адрес истца письмо-претензию с неправомерным требованием оплатить услуги эксперта. Все эти обстоятельства, безусловно, заставили истца нервничать, испытывать переживания, обращаться за консультациями к юристам. В результате незаконных действий ответчика, истец неоднократно, с маленьким ребенком на руках, вынуждена была приезжать к ответчику, чтобы добиться ремонта своего автомобиля, при этом заплатила за это крупную сумму денег. Затрат времени и денег требовали также и поездки в офис адвоката для организации процесса защиты своих нарушенных прав. В общей сложности, причиненный истцу моральный вред оценивается ею в 80 000 рублей. Поскольку ответчиком ООО «Медведь-Сервис» нарушены права Попковой А.Н., как потребителя, с учетом требований разумности и справедливости, фактических обстоятельств дела, степени вины нарушителя, степени нравственных страданий истца, связанных с невозможностью использования оплаченного им товара по его целевому назначению, суд считает необходимым взыскать с ООО «Медведь-Сервис» в пользу Попковой А.Н. компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей¹.

Следует отметить, что обоснование суммы компенсации морального вреда представляет собой одну из проблем как теоретического, так и

¹ Решение Советского районного суда г. Красноярск от 10.09.2012 по делу № 2-691/2012 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://sudact.ru>.

практического свойства. Исходя из законодательства и практики его применения, размер морального вреда компенсируется с учетом нравственных и/или физических страданий. Как указывает Е.П. Редько, «... учитывать в целях определения размера компенсации следует не все фактические обстоятельства, а только заслуживающие внимания для определения размера компенсации... Степень и характер физических и нравственных страданий потерпевшего должны приниматься во внимание во взаимосвязи с индивидуальными особенностями потерпевшего»¹, а также выделяет критерий разумности и справедливости, что предоставляет суду право принимать решение в пределах свободы усмотрения, предоставленной ему законом. В науке гражданского права это направление весьма дискуссионное.

В качестве примера реализации свободы усмотрения приведем два случая из судебной практики о компенсации морального вреда по защите прав потребителей. В одном деле об отказе от исполнения договора купли-продажи некачественного мотороллера компенсация морального вреда составила две тысячи рублей (при заявленных пятнадцати). И это притом, что потребитель долгое время ездил на неисправном мотороллере, в котором заклинивали колеса, отказывали тормоза, что могло повлечь за собой весьма неблагоприятные последствия. Разбирательство дела длилось на протяжении семи месяцев, проводилась экспертиза, ответчик обвинял истца в неправильной эксплуатации мотороллера. В другом деле (незаконное взимание комиссии за ведение ссудного счета), моральный вред составил три тысячи рублей из заявленных пяти (два судебных заседания)².

Такое положение дел значительно снижает эффективность компенсации морального вреда как способа защиты прав потребителей. Контрагенты потребителей осведомлены о праве суда снижать размер заявленной компенсации, которым непременно пользуются в судебных процессах, но следует учитывать, что и потребители, зная свое право на компенсацию

¹ Редько, Е. П. К вопросу об определении размера компенсации морального вреда // Юрист. 2008. № 10. С. 61-66

² Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики. Курск, 2015. С. 229.

морального вреда, заявляют астрономические суммы.

В научной литературе высказано мнение, что компенсация морального вреда требуется только в случае, если вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязанностей контрагентом потребителя был причинен вред жизни, здоровью потребителя или членов его семьи¹. Такой подход автора обусловлен необходимостью укрепления нравственных начал гражданско-правового регулирования.

Данная позиция представляется весьма спорной. Предусмотренный Законом о защите прав потребителей механизм защиты прав потому и эффективен, что дает возможность потребителю как слабой стороне в правоотношении реальную возможность защитить свои нарушенные права.

Компенсация морального вреда также выступает и в качестве дополнительно стимула для исполнения своих обязанностей контрагентами потребителя в соответствии с условиями договора, неисполнение или ненадлежащее исполнение которых неизбежно повлекут за собой дополнительные финансовые расходы.

¹ Богданова Е.Е. Добросовестность и право на защиту в договорных отношениях. М., 2010. С. 157.

Заключение

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы.

Во - первых, необходимо ограничить субъектный состав договора розничной купли-продажи, указав, что покупателем по договору розничной купли-продажи может быть только физическое лицо - гражданин, изложив пункт 1 ст. 492 ГК РФ в следующей редакции: «1. По договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю-гражданину товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью».

Во-вторых, исходя из анализа действующего законодательства, можно сделать вывод о том, что договор розничной купли-продажи, являясь консенсуальным договором, считается заключенным при достижении продавцом и потребителем соглашения по всем существенным условиям договора (условия о предмете). Большинство договоров розничной купли-продажи заключаются и исполняются одновременно, поэтому заключаются в устной форме. В тех случаях, когда момент заключения договора розничной купли-продажи и момент его исполнения не совпадают (рассрочка платежа, продажа товара в кредит, продажа по образцам, продажа с условием доставки и т. п.), договор должен быть заключен в письменной форме, в том числе с использованием формуляров или иных стандартных форм, к положениям которых присоединяется покупатель. В подтверждение договора и его условий продавец выдает покупателю кассовый или товарный чек, при этом отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

На основании изложенного предлагается ст. 493 ГК РФ изложить в следующей редакции:

«Статья 493. Форма договора розничной купли-продажи

Договор розничной купли-продажи может быть заключен устно, если

иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (статья ст. 428). В подтверждение договора и его условий продавец выдает покупателю кассовый или товарный чек, при этом отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий».

В-третьих, в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей и стимулирования продавцов (изготовителей, исполнителей) к добровольному удовлетворению требований потребителей, а также с учетом судебной практики считаем необходимым установить максимально возможный предел взыскиваемой неустойки при предъявлении претензий в отношении качества товаров (работ, услуг) в размере цены договора. При этом в Законе должна быть исключена возможность снижения размера неустойки в судебном порядке по ст. 333 ГК РФ. Таким образом, п. 5 ст. 13 Закона требуется изложить в следующей редакции: «Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке. В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) суд не вправе снизить размер взыскиваемой суммы неустойки. При этом сумма взыскиваемой потребителем неустойки (пени) не может превышать цену товара, сумму предварительной оплаты товара, отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги)».

В-четвертых, отсутствие обязательного претензионного порядка урегулирования споров затрудняет реализацию таких гражданско-правовых

способов защиты прав потребителей, как взыскание неустойки и компенсация морального вреда. представляется необходимым дополнить первый раздел Закона статьями следующего содержания.

«Статья 16.1. Претензионный порядок урегулирования спора

1. В целях конкретизации требований и до предъявления иска к изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) потребитель обязан направить ему письменную претензию.

2. В случае невозможности вручения претензии под расписку или передачи иным способом, свидетельствующим о дате ее получения, претензия потребителя направляется по почте заказным письмом и считается полученной адресатом по истечении шести дней со дня направления заказного письма.

3. Претензия должна быть рассмотрена изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в сроки, установленные для удовлетворения отдельных требований потребителя. О результатах рассмотрения претензии изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан уведомить потребителя».

«Статья 16.2. Досудебная экспертиза качества товаров (работ)

1. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара (результата работы) продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара (результата работы) за свой счет. Экспертиза в отношении товара (результата работы) проводится в сроки, установленные статьями 20, 21, 22, 31 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы качества товара (результата работы) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Выбор экспертного учреждения и даты проведения

экспертизы осуществляется по соглашению сторон. Если стороны не пришли к согласию относительно экспертного учреждения, право выбора учреждения принадлежит потребителю. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) в случае несогласия с результатами экспертизы вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

2. В случае нарушения сроков проведения экспертизы, установленных настоящим Законом, потребитель вправе провести экспертизу в выбранном им экспертном учреждении, предварительно уведомив об этом изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), не исполнивший обязанности по проведению экспертизы в установленные законом сроки, надлежащим образом извещенный потребителем о дате и месте проведения экспертизы и не явившийся на ее проведение без уважительной причины, не вправе оспорить результаты экспертизы в судебном порядке».

В п. 2 предлагаемой ст. 16.2 прослеживается и разумный баланс: потребитель обязан уведомить продавца о проведении экспертизы, чтобы не лишать его права присутствовать на ней. Такое положение дисциплинирует потребителя и позволяет избежать возможности злоупотребления им предоставленным правом. В свою очередь, продавец под риском невозможности оспаривания результатов экспертизы в суде будет соблюдать установленные сроки для проведения экспертизы, и обеспечивать реализацию закрепленного в законодательстве о защите прав потребителей принципа полного освобождения потребителя от расходов, связанных с восстановлением и защитой его прав.

Список использованной литературы

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // СЗ РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. В 4 ч. Ч. 1 [Электронный ресурс]: федер. закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ ред. от 01.10.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. В 4 ч. Ч. 2 [Электронный ресурс]: федер. закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ ред. от 29.06.2015. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 14.11.2002 № 138-ФЗ ред. от 30.12.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
5. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон от 07.02.1992 № 2300-1 ред. от 13.07.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
6. О рекламе [Электронный ресурс]: федер. закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ ред. от 08.03.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
7. О техническом регулировании [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ ред. от 28.11.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

8. О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 31.05.2001 № 73-ФЗ ред. от 08.03.2015) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru..>

9. 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: Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 ред. от 23.12.2015 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

10. Об утверждении Правил продажи товаров по образцам: Постановление Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 ред. от 04.10.2012 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

11. Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению: Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720 ред. от 10.05.2001 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

12. Об утверждении перечня технически сложных товаров: Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 ред. от 27.05.2016 // СЗ РФ. 2011// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

Специальная литература

13. Богдан, В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики / В.В. Богдан. - Курск, 2015. – 389 с.
14. Богданова, Е.Е. Добросовестность и право на защиту в договорных отношениях / Е.Е. Богданова. - М., 2010. – 328 с.
15. Брагинский, М.И. Договорное право: в 5 кн. 4-е изд., стереотип. Кн. 2: Договоры о передаче имущества / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. - М., 2002. – 683 с.
16. Брагинский, М.И. Общее учение о хозяйственных договорах / М.И. Брагинский. - Минск: Наука и техника, 1967. - 260 с.
17. Белых, В.С. Правовое регулирование предпринимательской деятельности в России / В.С. Белых. - М., 2009. – 517 с.
18. Белых, В.С. Гражданско-правовое обеспечение качества продукции, работ и услуг: Дис. ... д-ра юрид. наук / В.С. Белых. - Екатеринбург, 1994. - 290 с.
19. Васин, В.Н. Договор купли-продажи (Логико-правовой анализ аномалий) / В.Н. Васин, В.И. Казанцев // Российский судья. - 2005. - № 4. - С. 43 – 47.
20. Волков, А.В. Принцип недопустимости злоупотребления гражданскими правами в законодательстве и судебной практике (анализ более 250 судебных дел о злоупотреблении правом) / А.В. Волков. - М.: Волтерс Клувер, 2010. - 960 с.
21. Гражданское право: в 3 т.: учебник / под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. 3-е изд., перераб. и доп. - М., 2000. Т. 2. – 621 с.
22. Гражданское право: учебник: в 2ч. / под ред. В.П. Мозолина. Ч. 2. - М., 2007. – 618 с.
23. Грудцына, Л.Ю. Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (постатейный) / Л.Ю.

Грудцына, А.А. Спектор, Э.В. Туманов. - М., 2009. – 493 с.

24. Гридин, А.В. Гражданско-правовые способы обеспечения качества товаров, работ и услуг: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / А.В. Гридин. - Краснодар, 2006. - 28 с.

25. Гуев, А.Н. Постатейный комментарий к части первой Гражданского кодекса Российской Федерации / А.Н. Гуев. - М., 1999. – 829 с.

26. Драчев, Е.В. Требования, предъявляемые законодательством к предложению заключить договор (оферте) / Е.В. Драчев // Юрист. - 2006. - № 7. - С. 2–6.

27. Емельянова, М.Б. Стандарты и качество продукции. Правовой аспект проблемы / М.Б. Емельянова. - М.: Изд-во стандартов, 1971. - 220 с.

28. Защита прав потребителей финансовых услуг / отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. - М., 2010. – 324 с.

29. Занковский, С.С. Предпринимательские договоры / отв. ред. В.В. Лаптев. - М., 2004. – 471 с.

30. Иоффе, О.С. Обязательственное право / О.С. Иоффе. - М., 1975. – 410 с.

31. Корнилов, Э.Г. Защита прав потребителей при рассмотрении гражданских дел в судах общей юрисдикции: дис. ... канд. юрид. наук / Э.Г. Корнилов. - М., 1999. – 274 с.

32. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ, части первой. Постатейный / под ред. О.Н.Садикова. 3-е изд., испр., перераб. и доп. - М., 2009. – 811 с.

33. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, Части второй (постатейный) / Под ред. Т.Е. Абовой, А.Ю. Кабалкина. – М.: Юрайт-Издат, 2007. – 1192 с.

34. Красавчиков, О.А. Гражданско-правовой договор: Понятие, содержание и функции / Антология уральской цивилистики. 1925 - 1989: Сборник статей. - М., 2001. - С. 172 – 181.

35. Кузьмина, М.М. Правовые проблемы технического регулирования в

области безопасности и качества пищевых продуктов в законодательстве Российской Федерации / М.М. Кузьмина // Юрист. - 2012. - № 22. - С. 44 - 46.

36. Маслова, А.В. Правовые аспекты деятельности по обеспечению качества и безопасности продукции: Дис. ... канд. юрид. наук / А.В. Маслова. - М., 2005. - 130 с.

37. Малый бизнес. Организация, экономика, управление: учеб. пособ. / под ред. В.Я. Горфинкеля, В.А. Швандара. - М., 2003. - 561 с.

38. Мейер, Д.И. Русское гражданское право: в 2 ч. По испр. и доп. 8-му изд. 1902. Ч. 2 / редкол.: В.С. Ем, Н.В. Козлова, С.М. Корнеев, Е.В. Кулагина, П.А. Панкратов, Е.А. Суханов. - М., 1997. - 510 с.

39. Мезрин, Б.Н. Единство и дифференциация категории качества продукции // Гражданское право, эффективность и качество: Межвуз. сб. науч. трудов / Б.Н. Мерзин. - Свердловск, 1977. Вып. 60. - С. 54 - 58.

40. Новицкий, И.Б. Общее учение об обязательстве / И.Б. Новицкий, Л.А. Лунц. - М., 1950. - 328 с.

41. Огрызков, В.М. Управление качеством продукции, стандартизация и хозяйственные договоры / В.М. Огрызков // Правоведение. - 1975. - № 5. - С. 34 - 42.

42. Окрепилов, В.В. Управление качеством / В.В. Окрепилов. - М.: Просвещение, 1998. - 308 с.

43. Ожегова, Г.А. К понятию «потребительский экстремизм» / Г.А. Ожегова // Юрист. - 2014. - № 14. - С. 15 - 19.

44. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка: 72500 слов и 7500 фразеол. выражений. 2-е изд., испр. и доп. / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. - М., 1994. - 944 с.

45. Пугинский, Б.И. Коммерческое право России / Б.И. Пугинский. - М., 2000. - 473 с.

46. Райлян, А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики / А.А. Райлян // Арбитражный и гражданский процесс. - 2008. - № 10. - С. 22-24.

47. Рогов, В.А. История государства и права России IX – начало XX века. 2-е изд., стереотип. / В.А. Рогов. - М., 2008. – 683 с.

48. Редько, Е. П. К вопросу об определении размера компенсации морального вреда / Е. П. Редько // Юрист. - 2008. - № 10. - С. 61-66

49. Римское частное право: учебник / под ред. И.Б. Новицкого и И.С. Перетерского. - М., 2010. – 530 с.

50. Семякин, М.Н. Гражданско-правовые формы (средства, способы) управления качеством продукции в системе хозяйственного механизма. Автореф. дис. ... д-ра юрид. наук / М.Н. Семякин. - Свердловск, 1991. - 46 с.

51. Толстикова, К.С. Актуальные вопросы производства экспертизы товаров ненадлежащего качества / К.С. Толстикова // Социально-экономические, политические и правовые основы государственного управления: Материалы XI Региональной молодежной науч. конф. (г. Сыктывкар, 8 апреля 2011 г.). - Сыктывкар: КРАГСиУ, 2011. - 171 с.

52. Шишова, Н.В., Акулич Т.В., Бойко М.И. и др. История и культурология: учеб. пособ. для студентов вузов / под ред. Н.В. Шишовой. 2-е изд., перераб. и доп. - М., 2000. – 641 с.

53. Шерстобитов, А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей / А.Е. Шерстобитов. - М., 1993. – 310 с.

54. Шерстобитов, А.Е. Проблемы определения круга общественных отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей // Проблемы современной цивилистики: Сборник статей, посвященных памяти профессора С.М. Корнеева / Отв. ред. Е.А. Суханов, М.В. Телюкина. - М.: Статут, 2013. - С. 142 – 149.

Материалы судебной практики

55. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. - 2012. - № 9.

56. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10

(ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Российская газета. - 1995. - 08 фев.

57. Постановление Пленума ВАС РФ от 22.10.1997 № 18 «О некоторых вопросах, связанных с применением Положений Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре поставки» // Вестник ВАС РФ. - 1998. - № 3.

58. Апелляционное определение Московского городского суда от 18.08.2015 по делу № 33-29248/2015 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

59. Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 04.06.2015 № 33-8356/2015 по делу № 2-12992/2014 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

60. Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 27 апреля 2015 г. по делу № 33-4209/2015 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

61. Решение Дивногорского городского суда Красноярского края от 25.08.2014 по делу № 2-641/2014 [Электронный ресурс] // – Режим доступа: <http://sudact.ru>.

62. Постановление ФАС Северо-Западного округа от 24 августа 2010 г. по делу № А42-6824/2008 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

63. Решение Свердловского районного суда г. Красноярска от 23.11.2012 по делу № 2646/12 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

64. Решение Кировского районного суда г. Красноярска от 16.11.2011 по делу № 2-2727/2011 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

65. Решение Советского районного суда г. Красноярск от 17.02.2015 по делу № 2-5636/2014 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

66. Решение Березовского районного суда Красноярского края от 28.06.2012 по делу № 2-172/2012 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

67. Кассационное Решение Советского районного суда г. Красноярск от 08.08.2011 по делу № 2-3727/2011 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

68. Решение Центрального районного суда г. Красноярск от 13.01.2012 по делу № 2-8222/2011 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

69. Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярск от 27.05.2014 по делу № 2-2033/2014 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

70. Решение Свердловского районного суда г. Красноярск от 23.06.2015 по делу № 2-637/15 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

71. Решение Советского районного суда г. Красноярск от 10.09.2012 по делу № 2-691/2012 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://sudact.ru>.

72. Решение Советского районного суда г. Красноярск от 11.10.2012 по делу № 2-1041/2012 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

73. Апелляционное определение Ачинского городского суда Красноярского края от 24.09.2015 по делу № 11-475/2015 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

74. Решение Ленинского районного суда г. Красноярск от 22.03.2016 по делу № 2-1570/2016 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://rospravosudie.com>.

75. Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 08.07.2013 по делу № 2-233/14 [Электронный ресурс] Режим доступа: [http:// https://rospravosudie.com](http://https://rospravosudie.com).

76. Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 09.11.2010 по делу № А19-7456/10 [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

77. Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 23.10.2011 по делу № А19-22814/10 [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

78. Постановление ФАС Московского округа от 04.10.2011 по делу № А40-143491/10-47-1245 [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

79. Архив мировых судей Красноярского края, дело № 02 – 1899 /61/2013 от 17.12.2013 [Электронный ресурс] // Режим доступа: // <http://mirsud24.ru>.

80. Архив мировых судей Красноярского края, дело № 02 – 1481 /39/2012 от 18.10.2012 [Электронный ресурс] // Режим доступа: // <http://mirsud24.ru>.