План

«Общие положения законодательства о защите прав потребителей»

План лекции:

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.

2. Качество товара (работы, услуги).

3. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца).

4. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) и на информацию.

5. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца).

6. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

7. Судебная защита прав потребителей.

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.

Исходя из Закона «О защите прав потребителей», в частности, из определений понятий «потребитель», «продавец», «исполнитель» отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности:

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

2) найма жилого помещения, в т.ч. социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п.2 ст.676 ГК РФ);

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

4) проката;

5) перевозки граждан, их багажа и грузов;

6) комиссии;

7) хранения;

8) из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя – гражданина, в том числе предоставление кредитов для личных (бытовых) нужд граждан, услуги по договору банковского вклада, открытие и ведение счетов клиентов–граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;9) договоров возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных) и других договоров, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие закона «О защите прав потребителей», применяются правовые последствия, предусмотренные ГК РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности относится договор банковского вклада, договор страхования.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения:

1)вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров;

2)вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг (отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения займодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг);

3)гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Но, регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг (водоснабжение, энергоснабжение и т.д.).

4)отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно - распорядительные полномочия:

- отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия;

- отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (кроме предоставления гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера);

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

2. Качество товара (работы, услуги) Стандарты и технические регламенты. Совокупность характеристик товара (работы или услуги) способных удовлетворить потребность человека в определенной сфере его жизнедеятельности, представляет собой качество товара (работы, услуги). Так, качество пищевых продуктов определяется Законом как совокупностью характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребность человека в пище при обычных условиях их использования (ст.1 Федерального закона от 02.01.2000 «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).
Качество может быть абсолютно определенным, не допускающим отклонений в наборе характеристик (например, химический состав лекарства), а может колебаться в определенных пределах. Тогда речь может идти о сортности товара или степени комфортности услуги. При наличии диапазона качества оно должно быть определено в договоре.

Большинство договоров с участием гражданина – потребителя являются договорами присоединения, где условия договора формулируют предприниматель- продавец (исполнитель), в том числе и условия качества. В тоже время, в соответствии со ст.4 Закона «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу):

1) качество которого соответствует договору;

2) или пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

3) или пригодный для конкретных целей, о которых продавец был извещен потребителем в момент заключения договора;

4) при продаже по образцу или описанию, качество должно соответствовать образцу или описанию;

Под образцом имеется в виду изделие, потребительские (эксплуатационные) характеристики которого определяют требования, предъявляемые к качеству передаваемого товара. Под описанием товара понимается перечень потребительских (эксплуатационных) характеристик, которыми должен обладать товар.

5) при наличии обязательных требований, установленных законом, качество товара (работы, услуги) должно соответствовать этим требованиям.

Защита потребителей со стороны государства обеспечивается путем стандартизации и сертификации. Качество в каждом случае должно быть документально подтверждено, т.е. соответствие стандартам должно быть сертифицировано.

Меры государственной защиты интересов потребителей определены Федеральным законом «О техническом регулировании» от 27.12.2002. В соответствии с Законом стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандартизация – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

Национальную систему стандартизации представляют: национальные стандарты, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, в том числе правила их разработки и применения.

Правительство РФ определяет орган, уполномоченный на исполнение функций национального органа по стандартизации. В соответствии с Постановлением правительства РФ от 17.06.2004 № 294 таким органом является Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии находится в ведении Министерства промышленности и
энергетики РФ. Основными полномочиями агентства, согласно гл. II Положения, являются: организация экспертизы проектов национальных стандартов, создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности, утверждение национальных стандартов, ведение федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов, ведение реестра зарегистрированных деклараций о соответствии, единого реестра выданных сертификатов и т.д.

Национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями.

Как указано в п.2 ст.16 Закона «О техническом регулировании» разработчиком национального стандарта может быть любое лицо. Данная стать предусматривает специальную процедуру разработки и утверждения национальных стандартов. Окончательное решение об утверждении или отклонении национального стандарта принимает национальный орган по стандартизации.

Кроме того, организации (коммерческие, общественные, научные, саморегулируемые), объединения юридических лиц могут самостоятельно разрабатывать и утверждать стандарты для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг и т.д. (ст.17 Закона «О техническом регулировании»). Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов организаций устанавливается ими самостоятельно с учетом положений Закона «О тех. регулировании».

В РФ, наряду со стандартами, действует целый ряд технических регламентов. Технический регламент – документ, который устанавливает обязательные для применения и использования требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).
Технические регламенты делятся на:

- общие;

- специальные.

Общие технические регламенты принимаются по вопросам:

- безопасной эксплуатации и утилизации машин и оборудования;

- безопасной эксплуатации зданий, строений, сооружений и безопасного использования прилегающих к ним территорий;

- пожарной безопасности;

- биологической безопасности;

 экологической безопасности

- электромагнитной совместимости;

- ядерной и радиационной безопасности.

Специальные технические регламенты устанавливают требования только к тем видам продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, степень риска причинения вреда которыми выше степени риска причинения вреда, учтенной общим техническим регламентом.

**Подтверждение соответствия** – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Одна из целей подтверждения соответствия – содействие приобретателям в компетентном выборе продукции, работ и услуг, а также повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках.

Подтверждение соответствия возможно в двух формах:

1) добровольное подтверждение соответствия - в форме добровольной сертификации;

2) обязательное подтверждение соответствия:

а) принятие декларации о соответствии (декларирование соответствия);

б) обязательная сертификация.

Сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Система добровольной сертификации может быть создана юридическим лицом и (ли) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями. Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации. Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации.

Знак соответствия – обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Таким образом, сертификация является подтверждением показателей качества продукции (услуг), заявленных изготовителем (исполнителем).

Обязательное подтверждение соответствия производится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента. Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории РФ. Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом. Соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается декларацией о соответствии или сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации.

Декларация о соответствии – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов. Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу независимо от схем обязательного подтверждения соответствия и действуют на всей территории РФ.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в порядке, установленном Правительством РФ. Добровольная сертификация продукции, подлежащей обязательной сертификации, не может заменить обязательную.

При применении правил ст. 4 Закона необходимо также учитывать, что в отношении розничной купли-продажи с участием гражданина-потребителя наряду с перечисленными нормативными актами следует руководствоваться ст. 469, 492, 497 ГК РФ.

Срок службы, срок годности и гарантийный срок на товары (работы). Для потребителя важно, чтобы качество товара, работы, услуги обеспечивали возможность их использования не только в момент передачи, но и в определенный период времени после этого. Закон предусматривает существование различных видов сроков, призванных обеспечить потребителю уверенность в возможности использования потребительских свойств товара или работы. В течение этих сроков за изготовителем (продавцом, исполнителем) сохраняются определенные обязанности по обеспечению такого использования.

В ст. 5 Закона предусмотрены три вида сроков: срок службы, срок годности, гарантийный срок. Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшее до передачи товара потребителю или до принятия им результата работы (услуги).

Срок службы устанавливается на товары (работы), предназначенные для длительного использования. Как правило, установление срока службы – право изготовителя. Однако законодатель обязывает изготовителя (исполнителя) устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе срок службы комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Перечень таких товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 г. № 720. Срок службы начинает течь со дня продажи (передачи потребителю). Продавец обязан довести до сведения потребителя информацию об установленных изготовителями сроках службы товара. В связи с этим продавец должен обеспечить получение такой информации от указанных изготовителей или от организаций, продающих ему товары таких изготовителей.

В соответствии со ст .6 Закона «О ЗПП» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этого изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации необходимых запасных частей в течение срока производства и после снятия его с производства в течение его срока службы (если срок не установлен – в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю).

Срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ. Срок годности устанавливается на продукты питания,
парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

В отношении сроков годности действует запрет на продажу товаров без информации об указанных сроках на все товары, включая импортные. Срок годности исчисляется с момента изготовления товара и является сроком существования права продавца выставлять данный товар на продажу.

Срок годности имеет двоякое значение. С одной стороны, товар может быть продан только в пределах срока годности. С другой стороны, претензии по некачественности товара должны быть удовлетворены только в пределах срока годности. Гарантийный срок – период, в течении которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные ст. 18 и 29 настоящего Закона. Ст.18 – последствия продажи товара ненадлежащего качества, ст. 29 – права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Гарантийный срок может быть установлен как изготовителем (исполнителем), так и продавцом в договоре купли-продажи. Согласно ГК РФ, в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности.

В соответствии с п.7 ст.5 Закона «О защите прав потребителей» продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Кроме того, продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Если гарантийный срок на товар установлен изготовителем, то в договоре купли-продажи с учетом п.7 ст. 5 Закона продавец вправе установить гарантийный срок только большей продолжительности, чем установленный изготовителем товара.

Если продавец в нарушение указанного выше правила установит гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установленный производителем, то независимо от определенного продавцом срока потребитель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные ст. 503 ГК (ст.18 Закона), если недостатки в товаре выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем.

Если гарантийный срок в договоре купли-продажи не установлен изготовителем, он может быть любой продолжительности. Однако в случае установления продавцом гарантийного срока меньше продолжительности, чем два года, с учетом правила, установленного п. 5 ст. 477 ГК РФ, продавец будет нести ответственность, если недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю при условии, что покупатель докажет, что эти недостатки возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Исчисление гарантийного срока ведется со дня передачи товара, если иное не предусмотрено договором. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления соответствующего сезона определяется уполномоченным государственным органом субъекта РФ исходя из климатических условий места нахождения покупателя. Если для шубы установлен гарантийный срок два года, то это не календарные года, а период, когда шуба носится. Так, для средней полосы – это полгода. Значит, гарантийный срок в данном случае – 4 сезона.

**3. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца).** К правам и обязанностям изготовителя (исполнителя, продавца) относятся:

1) Обязанность передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору, а в случае, если в договоре условие о качестве товара (работы, услуги) отсутствует, передать товар (работу, услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если у потребителя есть конкретная цель приобретения товара - то пригодный для использования в соответствии с этими целями. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Если законом предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услугам), передается товар (работа, услуга), соответствующая этим требованиям.

2) Изготовитель (исполнитель) вправе установить на товар (работу), предназначенный для длительного использования, срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки (может исчисляться единицами времени, иными единицами измерения).

Выделяются две группы таких товаров (работ). В одну, входят товары (работы), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. На эти товары (работы), в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), изготовитель (исполнитель) обязан установить срок службы.

Перечень таких товаров (но не работ) в соответствии с требованием Закона был утвержден Постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 N 720 и включает восемь групп товаров: для детей, для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями.

Срок службы на эти товары должен устанавливаться изготовителем в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации о товаре, предоставляемой потребителю (покупателю).

В другую группу товаров (работ) длительного использования входят все остальные, не включенные в упомянутый Перечень, на которые изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы. Таким образом, во вторую группу входят практически все работы.

Срок годности товаров – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению, изготовитель обязан установить на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии, иные подобные товары (работы). Продажа таких товаров по истечении установленного срока годности, а также товаров, на которые должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Изготовитель (исполнитель) вправе установить на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, обязаны удовлетворить требования потребителя, которые он выставляет в случае покупки товаров ненадлежащего качества либо при обнаружении недостатков выполненной работы. Изготовитель (продавец) вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Продавец может установить гарантийный срок на товар, если он не установлен изготовителем.

При этом следует помнить, что установление гарантийных сроков не является обязательным вообще, а сроки годности обязательно устанавливаются только на товары, определенные в порядке, установленном законом.

3) Обязанность изготовителя обеспечить возможность использования ремонта и технического обслуживания товара.

4) Изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность за:

- ненадлежащую информацию о товаре;

- нарушение прав потребителей (несет ответственность, предусмотренную законом или договором). Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. При этом уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождает изготовителя (исполнителя, продавца) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

Если изготовитель (исполнитель, продавец) докажет, что неисполнение обязательств или вред, причиненный вследствие недостатков товара, произошли вследствие непреодолимой силы, он освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств.

В добровольном порядке подлежат удовлетворению требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором. Если требования потребителя, установленные законом, в добровольном порядке не удовлетворены, при удовлетворении судом требований потребителя, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца), штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Сумма штрафа перечисляется общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам), или органам местного самоуправления, если с заявлением в защиту прав потребителя выступали эти органы.

Изготовитель (исполнитель, продавец) несет имущественную ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара –конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги). Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара подлежит возмещению в полном объеме, и если вред причинен в течение установленного срока службы ли срока годности товара (работы). Вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения, если на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего, а вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Если изготовитель (исполнитель, продавец) докажет, что вред причинен вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги), он освобождается от ответственности.

Законом предусмотрена компенсация причинителем вреда (при наличии его вины) морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно ст. 151 ГК РФ, под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и другие нематериальные блага.

Для наступления ответственности необходимо наличие вины причинителя вреда (в любой форме), которая предполагается. Обязанность доказывать отсутствие вины поэтому лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы.

Запрещается включать в договор условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами ли иными правовыми актами в области защиты прав потребителя. При этом убытки, возникшие в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

К условиям договора, ущемляющих права потребителя, также относятся:

- приобретение одних товаров (работ, услуг) под условием приобретения иных товаров (работ, услуг);

- удовлетворение требований потребителя, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг);

- выполнение продавцом (исполнителем) без согласия потребителя дополнительной работы, услуги за плату. При этом потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), или потребовать возврата уплаченной суммы.

4.Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) и на информацию. Безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя, окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

ФЗ «О техническом регулировании» содержит несколько иное определение безопасности. А именно – состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Указанное отличие обусловлено тем, что сфера действия рассматриваемого закона распространяется, в основном, на отношения, возникающие при применении и исполнении требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. Следовательно, - это безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

21.12.2004 в закон «О защите прав потребителей» было внесено ряд изменений и дополнений, в частности включено определение понятия уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – это уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Новшеством является и закрепление в Законе «О ЗПП» понятия «импортер», существовавшего фактически, но не оформленного до 21.12.2004 в законодательстве о защите прав потребителей. Итак, импортер – организация, независимо от организационно-правовой формы, или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце). Если ст. 8 Закона провозглашает право потребителя на информацию, то ст.9-10 устанавливают соответствующие этому праву обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) – лиц, обязанных перед потребителем.

Ст. 9 Закона перечисляет тот минимум знаний об изготовителе (исполнителе, продавце), который должен быть предоставлен потребителю при вступлении в правоотношения с организацией или индивидуальным предпринимателем. Это, прежде всего, фирменное наименование (наименование) организации и место ее нахождения. Фирменное наименование дается коммерческим организациям, а наименование – некоммерческим организациям. В фирменное наименование входит собственно название организации, которое отличает одну организацию от другой.

Законом случаях и на характер деятельности. Указание на характер деятельности может быть включено в фирменное наименование организации по желанию лиц, создающих юридическое лицо. Так, в наименовании организации могут использоваться словосочетания: «страховая компания», «коммерческий банк», «агентство недвижимости», «социальный университет» и т.п.

Примером, когда обязательность указания на характер деятельности организации закреплена законом, может служить ст.7 Закона от 02.12.1990 «О банках и банковской деятельности» , согласно которой фирменное наименование кредитной организации должно содержать указание на характер деятельности этого юридического лица посредством использования слов «банк» или «небанковская кредитная организация».

Место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации, если в соответствии с законом в учредительных документах юридического лица не установлено другое (п.2 ст.45 ГК). Потребителю должен быть сообщен полный адрес организации, включая название государства, если юридическое лицо зарегистрировано не в РФ, название субъекта РФ, населенного пункта, улицы, номер дома с указанием корпуса или строения. В большинстве случаев вместе с адресом указываются и номера контактных телефонов.

Стороной в договоре с участием потребителя может быть не только организация, но и индивидуальный предприниматель. Устанавливая отношения с индивидуальным предпринимателем, потребителю должна быть предоставлена возможность знать фамилию, имя, отчество, место жительства предпринимателя, а также получить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Для этого индивидуальный предприниматель обязан представить потребителю свидетельство о его государственной регистрации в качестве такового. На товарном или кассовом чеках буквы ПБОЮЛ указывают на то, что продавцом является предприниматель без образования юридического лица. Индивидуальный предприниматель отвечает по своим обязательствам всем своим имуществом (ст. 24 ГК).

П. 2 ст. 9 Закона обязывает изготовителя (исполнителя, продавца) сообщать потребителю номер лицензии, срок ее действия, орган, выдавший лицензию, если его деятельность подлежит лицензированию.

Правовое регулирование в области лицензирования в настоящее время осуществляется Федеральным законом от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности». Согласно ст. 2 этого Закона под лицензией понимается специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю. Перечень видов деятельности, подлежащих лицензированию, приведен в ст.17 упомянутого Закона.

Статья 14.5 КоАП РФ устанавливает административную ответственность за продажу товаров на предприятиях торговли не зависимо от форм собственности, а равно на иных предприятиях, реализующих товары населению, или индивидуальными предпринимателями без документов, содержащих сведения об изготовителе, поставщике или продавце.

Специфика информации по отдельным видам товаров предусмотрена Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, а специфика информации по отдельным видам работ и услуг – Правилами бытового обслуживания населения в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025 и иными правовыми актами. П. 2 ст.10 содержит перечень наиболее важных сведений о товарах (работах, услугах), которые должны быть предоставлены потребителю:

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ,
услуг);

под основными потребительскими свойствами товаров (работ, услуг) понимают, прежде всего, их достоинства, которые при заключении договора должны отвечать запросам и возможностям потребителя. Например, для бытовой техники - это перечень функций (программ, режимов), которые она выполняет. В это понятие входят также иные характеристики товара (результата работы, услуги), например, материал из которого изготовлена мебель, сшита одежда, процентное содержание волокон ткани, порядок ухода
за товаром и т. д.

- цена и условия приобретения товаров (работ, услуг);

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

Эффективное и безопасное использование товаров (работ, услуг) достигается путем информирования потребителя о порядке пользования товаром (результатом работы, услуги). Такая информация должна содержаться в технической документации к товару (работе, услуге), на этикетках или иным способом доводиться до потребителя.

- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям стандартов и технических регламентов;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация о товаре, бывшем в употреблении или ремонтировавшемся, важна для потребителя, так как этот факт должен повлиять на цену товара. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации предусматривают, что исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

1) настоящие Правила;

2) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

3) образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

4) образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

5) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Продавец и исполнитель обязаны иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию (п. 3 Правил).

Наиболее распространенный способ доведения информации до потребителя - через техническую документацию (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации). П. 12 Правил продажи отдельных видов товаров закрепил норму, согласно которой потребителя по его требованию знакомят с одним из следующих документов:

- сертификатом или декларацией о соответствии,

- копией сертификата, заверенной держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат,

- товарно-сопроводительными документами, оформленными изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащими по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона. В соответствии с постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 № 1013 «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации», если купленный товар не сертифицирован, вы вправе потребовать расторжения договора и возврата уплаченных за него денег.

**5.Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца).**

1. Ответственность за ненадлежащую информацию. П. 1 ст.12 Закона гласит: Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца
(исполнителя):

1) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора;

2) а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При расторжении договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Понятие «ненадлежащая информация» охватывают как неполную, так и недостоверную информацию. Поломку вещи, произошедшую из-за отсутствия у потребителя надлежащей информации, Закон по правовым последствиям приравнивает к передаче некачественного товара (результата работы, услуги). Однако если поломка вещи произошла из-за неправильного ее использования, потребитель должен доказать, что причиной неправильного использования явилось отсутствие надлежащей информации (например, отсутствие соответствующих указаний в инструкции) (п. 4 ст. 495 ГК).

Вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие отсутствия у него необходимой и достоверной информации, возмещается в полном объеме независимо от времени его причинения (абз. 2. п. 3 ст. 14 Закона, абз. 3 п. 2 ст. 1097 ГК).

Правило п. 4 ст. 13 Закона запрещает изготовителю (исполнителю, продавцу) ссылаться в свое оправдание на осведомленность потребителя о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Ст.14.5 КоАП РФ содержит два состава правонарушения:

1) продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации об изготовителе или продавце;

2) продажа товаров, выполнение работ, оказание услуг без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин. Часть 1 ст.14.8 КоАП РФ предусматривает ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.

Разграничение между указанными статьями КоАП должно осуществляться в зависимости от момента совершения и объективной стороны правонарушения.
Объект – то, на что посягает правонарушение (общественные отношения). Объективная сторона – внешнее проявление правонарушения (действие, бездействие), способ, время, место, обстановка, орудия и средства совершения правонарушения.

Ст. 14.5 предусматривает ответственность за отсутствие упомянутой информации в момент продажи, т.е. передачи товара (работы, услуги), а ч. 1 ст. 14.8 – за непредставление предусмотренной информации потребителю, имеющему намерение приобрести товар (заказать работу, услугу). При этом ст. 14.5, в отличие от ст. 14.8, не включает информацию о товаре (работе, услуге).

Следовательно, при отсутствии информации о товаре в момент продажи ответственность по ст. 14.5 наступить не может. Данное правонарушение может быть квалифицировано по ст. 14.8 КоАП РФ.

Ответственность за нарушение прав потребителей. В ст. 13 Закона устанавливаются ответственность и ее особенности лишь в отношении одной стороны договора – продавца (изготовителя, исполнителя). При определении вида ответственности, ее мер, оснований и условий законодатель исходит из принципа благоприятствования потребителю, устанавливая более жесткие требования к организациям и индивидуальным предпринимателям. Это объясняется необходимостью обеспечения интересов потребителя как более слабой стороны в договорных
отношениях.

Законодательством предусмотрена уголовная, административная и гражданская ответственность за нарушение прав потребителей. Особенностью гражданской ответственности является ее имущественный характер. Она наступает независимо от того, привлекается ли правонарушитель к уголовной или административной ответственности либо нет. Кроме того, в отличие от уголовной и административной ответственности, гражданская ответственность может быть установлена не только законом и иными правовыми актами, но и договором, т.е. соглашением сторон.

В зависимости от характера нарушения или от оснований возникновения ответственности различают договорную или внедоговорную гражданско-правовую ответственность. Под договорной понимают ответственность, наступающую в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, возникшего из договора. Внедоговорную ответственность, по общему правилу, влечет обязательство, возникшее не из договора, а вследствие причинения вреда и в некоторых других случаях.

Такая ответственность применяется в отношении продавца или изготовителя, например, в случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги).

Гражданско-правовая ответственность может выражаться в форме возмещения убытков, уплаты неустойки (пени, штрафа). Кроме того, по денежному обязательству применяется другая, самостоятельная форма ответственности – взимание процентов годовых за пользование чужими денежными средствами согласно ст. 395 ГК.

В п.2 ст.13 Закона устанавливается исключение из предусмотренного п.1 ст.394 ГК общего правила о том, что в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (так называемая зачетная неустойка). Напротив, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом или договором (так называемая штрафная неустойка).

Правило о штрафной неустойке диспозитивное и законом может быть предусмотрено иное соотношение между убытками и неустойкой. Так, согласно ст.795 ГК за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или за опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения допускается взыскание с перевозчика только штрафа, но не убытков.

Закон «О защите прав потребителей» исходит из принципа реального исполнения обязательств продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией, уполномоченным ИП, импортером) (п.3 ст.13).

Суть принципа реального исполнения обязательств состоит в следующем: как в случае неисполнения обязательств, так и при ненадлежащем исполнении, т.е. при нарушении отдельных условий договора, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем в натуре.

Закон предусматривает основания освобождения продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного ИП, импортера) от ответственности (п. 4 ст. 13). Особенность состоит в том, что ответственность на них
возлагается как при наличии вины, так и при ее отсутствии, в том числе и за случайное нарушение обязательства. Поэтому ее называют повышенной.

Основаниями же освобождения его от ответственности за нарушение обязательства могут служить:

1) невозможность его исполнения вследствие непреодолимой силы;

2)неисправность транспортных средств, угрожающая жизни и здоровью пассажира (ст. 795 ГК),

3)действия третьих лиц;

4)обстоятельства, свидетельствующие о вине потерпевшего (нарушение потребителем правил пользования, хранения или транспортировки товара (п. 6 ст. 18, п. 5 ст. 14 Закона), вина потребителя в нарушении сроков выполнения работ (п.6 ст.28 Закона), нарушение потребителем правил использования результата работы и др.

При этом необходимо иметь в виду, что, когда закон допускает возможность освобождения продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного ИП, импортера) от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, бремя доказывания отсутствия вины лежит на указанных субъектах.

Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Особенность правил об ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), заключается в том, что для ее возложения достаточно трех условий:

а) наступление вреда;

б) противоправность поведения причинителя вреда; в) наличие причиненной связи между противоправным поведением и наступлением вреда. Вина причинителя вреда не учитывается. Продавец (исполнитель) отвечает и при отсутствии вины, в том числе и за случайное причинение вреда, т.е. несет повышенную ответственность.

Правила использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) могут определяться либо изготовителем товара (исполнителем работы или услуги), либо законом. Нарушение потребителем указанных правил должно быть виновным. Согласно ст.1083 ГК учитывается вина потерпевшего лишь в форме умысла или грубой неосторожности.

Простая неосторожность потерпевшего не подлежит учету. Презумпции вины потребителя в нарушении установленных правил не существует. Он предполагается невиновным до тех пор, пока продавец (исполнитель, изготовитель) не докажет, что вред возник вследствие нарушения потребителем правил использования.

Вред может быть причинен личности или имуществу потребителя. Вред, причиненный здоровью гражданина, выражается в потере (ухудшении) здоровья, утрате заработка вследствие повреждения здоровья, несении расходов, вызванных повреждением здоровья, а также в физических и нравственных страданиях. Вред, причиненный смертью гражданина, состоит в утрате доли дохода умершего лицами, которые получали или имели право получать содержание при его жизни, в их физических и нравственных страданиях, а также в расходах на погребение. Вред, причиненный имуществу потерпевшего, выражается в повреждении или утрате вещи, неполучении доходов, которые потерпевший получил бы, если бы не было вредоносного действия.

Противоправность поведения может заключаться в нарушении требований к качеству товара, работ или услуг и выражающихся в наличии конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению продавцом или изготовителем либо исполнителем в полном объеме.

К способам возмещения вреда, причиненного имуществу, относятся возмещение вреда в натуре и возмещение причиненных убытков. Как в случае причинения вреда жизни, здоровью, так и в случае причинения вреда имуществу потребителя наряду с возмещением имущественного ущерба компенсации подлежит и моральный вред.

Потерпевшими, имеющими право на возмещение вреда, могут быть любые лица: сам покупатель товара (заказчик работы, услуги), а также лица, к которым перешел товар, результат работы (например, в порядке наследования, дарения, по договору проката, найма жилого помещения), иные лица (друзья, соседи, здоровью или имуществу которых причинен вред).

Вред подлежит возмещению при условии, что он причинен в пределах срока службы или срока годности товара (работы). Предусматриваются два случая, когда ответственность за наступивший вред наступает независимо от времени его причинения.

1.Если в нарушение требований закона срок службы или срок годности не установлен.

2. Если изготовитель (исполнитель) установил срок службы (срок годности), но в нарушение требований ст. 10 Закона не предупредил покупателя (заказчика) о продолжительности срока службы или срока годности, о действиях по предотвращению вреда, необходимых по истечении указанных сроков, и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования.

Когда же установление сроков службы является правом, то также возможны две ситуации.

1. Если на товар (работу) установлен срок службы, то ответственность за вред наступает в течение такого срока.

2. Если же срок службы не определен, то вред возмещается при условии, что он причинен в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Если же день передачи установить невозможно – то в течение 10 лет с даты изготовления товара (окончания выполнения работ).

Ответственными за возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, выступает продавец или изготовитель по выбору потерпевшего. Ответственными за возмещение вреда вследствие недостатков работы или услуги считается исполнитель, который эту работу выполнил или услугу оказал (а.4, 5 п.3 ст.14 Закона «О ЗПП»).

В отношении требования о возмещении вреда, причиненного имуществу потребителя, действует общий срок исковой давности – три года.

**6. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.**

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обусловливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Ст 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

1. Продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи.

7. Судебная защита прав потребителей».

Судебная защита прав и свобод гражданина в РФ гарантирована Конституцией (ст. 46). В ст.47 Конституции говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст.3 ГПК РФ сказано: «Заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за

защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен».

В ст. 17 Закона « О защите прав потребителей» предусматривается судебная защита прав потребителей, что не исключает иных способов защиты их прав, предусмотренных ст.12 ГК РФ. В Законе «О защите прав потребителей», в частности, имеется специальная гл. 4 посвященная государственной и общественной защите прав потребителей.

Защита же прав потребителей судом — наиболее действенный и эффективный способ защиты прав и законных интересов потребителей. Под судом в данном случае понимаются суды общей юрисдикции. В случаях, прямо указанных в Законе, рассмотрение споров может осуществляться арбитражными судами. Например, при взыскании штрафных санкций и пеней с продавца, изготовителя исполнителя, налагаемых федеральными органами исполнительной власти за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение их законных предписаний о прекращении нарушения прав потребителей (ст.4 Закона).

В п. 2 предусматривается альтернативная подсудность споров о защите прав потребителей. Иски могут предъявляться по выбору истца в суд по месту:

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

2) жительства или пребывания истца;

3) заключения или исполнения договора.

Исключение составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки грузов, которые предъявляются по месту нахождения управления транспортной организации.

Гражданские дела по имущественным спорам при цене иска до 500 минимальных размеров оплаты труда подсудно мировому судье (до 50 000 руб.).

В качестве истцов по защите прав потребителей помимо самих потребителей могут выступать федеральный орган исполнительной власти (Роспотебнадзор), иные федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы). Названные органы и объединения наделены правом предъявлять иски как в защиту интересов конкретного потребителя, группы потребителей, а также неопределенного круга потребителей.

При предъявлении иска в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (т.е. не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только намеревающихся заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий

В Законе содержится норма, освобождающая всех истцов от уплаты государственной пошлины.