

# ГЛАВА I

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА, РЕГУЛИРУЮЩЕГО ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — *Закон о защите прав потребителей, Закон*) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

### 1.1. Основные понятия, используемые в Законе о защите прав потребителей

В преамбуле *Закона о защите прав потребителей* раскрывается сущность следующих понятий:

- **потребитель** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **изготовитель** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

- **исполнитель** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- **продавец** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- **недостаток товара (работы, услуги)** — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), 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) по описанию;
- **существенный недостаток товара (работы, услуги)** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- **безопасность товара (работы, услуги)** — безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
- **уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** (далее — уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) — организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на

### 1.1. Основные понятия, используемые в Законе о защите прав потребителей

принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

- **импортер** — организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Подробнее рассмотрим наиболее важные из указанных выше понятий.

**Потребитель** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Из этого определения следует, что *Закон о защите прав потребителей* применяется лишь к тем отношениям, одной из сторон которых является **физическое лицо**. При этом *Закон* не делает различий между правами граждан РФ, иностранцев и лиц без гражданства. Если же товары или услуги приобретаются **юридическим лицом**, то в этом случае применяются нормы общегражданского законодательства. Столь разный подход к защите прав граждан и юридических лиц объясняется тем, что интересы предприятия всегда защищают профессионалы (юристы, экономисты и т.д.). Потребитель, как правило, такой профессиональной поддержки не имеет и вынужден защищать свои права самостоятельно. Поэтому государство принимает на себя обязанности отстаивать интересы потребителей путем принятия специального законодательства, создания специализированных органов, призванных осуществлять контроль за соблюдением этого законодательства, и т.д.

Потребителем признается как гражданин, который уже приобрел товар (работу или услугу) и использует ее, так и тот, который только собирается это сделать. Это означает, что, обратившись к продавцу с просьбой показать вам товар и рассказать о его свойствах, вы уже являетесь потребителем. Отказ продавца в данной ситуации может расцениваться как нарушение *Закона о защите прав потребителей*.

*Закон* считает потребителем не только гражданина, который приобретает товар (услугу), но и того, кто непосредственно этим товаром (услугой) пользуется, например, если этот товар ему был подарен. Если фирма приобретает своим сотрудникам туристические путе-

ки, формально покупателем услуги является юридическое лицо, взаимоотношения которого с услугодателем строятся на основе гражданского законодательства. Однако пользуются услугой сотрудники фирмы (физические лица), а их права защищаются законодательством о защите прав потребителей.

В соответствии с *Законом о защите прав потребителей* гражданин только тогда является потребителем, когда приобретает товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд. Такая формулировка допускала различные толкования и на практике зачастую приводила к спорам о правомерности применения *Закона* в той или иной ситуации. В законодательстве ведь не определено, что такое личные (бытовые) нужды. Понятием «личные (бытовые) нужды» охватывается очень широкий круг отношений, поэтому действующая на сегодняшний день редакция *Закона о защите прав потребителей* устанавливает, что отношения с участием граждан регулируются *Законом* лишь тогда, когда товары (работы, услуги) приобретаются для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Но и в такой формулировке заложена определенная опасность для потребителей. С экономической точки зрения прибыль — это разница между доходами и расходами, т.е. практически любая денежная сумма, полученная гражданином, в том числе и его заработная плата, может быть классифицирована как прибыль. Однако понятие «прибыль» встречается лишь в налоговом законодательстве применительно к налогообложению юридических лиц. Налогообложение граждан связывается с термином «доход». Таким образом, при формальном подходе личных нужд, связанных с извлечением прибыли, вообще не существует.

Другая сторона во взаимоотношениях с потребителями — это **изготовитель, исполнитель и продавец**. В соответствии с *Законом о защите прав потребителей* ими являются организация независимо от ее организационно-правовой формы (формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, который производит для реализации потребителям товары или выполняет для них по возмездному договору работы или оказывает услуги либо реализует товары потребителям по договорам купли-продажи.

В отличие от ранее действовавшей редакции *Закона о защите прав потребителей*, где изготовителем (исполнителем, продавцом) признавались лишь субъекты предпринимательской деятельности,

в действующей редакции оговорено, что отношения между гражданами и любыми организациями (независимо от формы собственности) регулируются законодательством о защите прав потребителей. Это означает, что *Закон о защите прав потребителей* применим и к отношениям с участием государственных организаций, если эти организации оказывают потребителям услуги или продают им товары.

Изготовителем (исполнителем, продавцом) может выступать и **индивидуальный предприниматель**, поскольку в силу ст. 23 ГК РФ гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. На него возлагаются те же обязательства по отношению к потребителям, что и на организации. Если же гражданин в нарушение требований законодательства осуществляет предпринимательскую деятельность без государственной регистрации, суд вправе возложить на него обязательства, вытекающие из *Закона о защите прав потребителей*.

Организация признается **изготовителем** лишь в том случае, если она производит товары для реализации их потребителям. Если же предприятие не имеет намерения реализовывать производимый товар гражданам-потребителям, действие *Закона о защите прав потребителей* на него не распространяется. Например, гражданин приобретает токарный станок, предназначенный по техническим условиям эксплуатации для использования на производстве, о чем сделана специальная запись в инструкции по эксплуатации. Поскольку изготовитель не предполагал, что станком будут пользоваться в быту, то взаимоотношения с покупателем этой машинки будут строиться на основе положений общегражданского законодательства.

Согласно данному в *Законе о защите прав потребителей* определению **исполнителем** выступает организация, которая выполняет работы или оказывает услуги потребителям на основе возмездного договора. Таким образом, главное условие применимости *Закона о защите прав потребителей* к той или иной организации — возмездность (платность) выполняемой работы (услуги). В то же время определение понятия «исполнитель» в *Законе о защите прав потребителей* допускает неоднозначное его толкование, поскольку из определения неясно, по отношению к какой из сторон в договоре возмездность — обязательное условие. В данном случае речь идет об исполнителе и нормы *Закона* применимы к правоотношениям, в ко-

торых организация выполняет работы (оказывает услуги) за плату. При этом не имеет значения, производит оплату непосредственно потребитель или третье лицо (например, организация, в которой гражданин работает, либо государство). В соответствии со ст. 423 ГК РФ возмездным является договор, по которому сторона, исполняющая обязательство, должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей. *Закон о защите прав потребителей* лишь гласит, что работа исполнителя обязательно должна быть оплачена, и не содержит прямого требования, чтобы эту плату вносил непосредственно потребитель.

В соответствии с *Законом о защите прав потребителей* **продавцом** является лишь та организация, которая реализует потребителям товары по договору купли-продажи. Если же товар приобретен гражданином каким-либо другим путем (например, по договору мены, подряда и т.д.), нормы потребительского законодательства к отношениям сторон применяться не могут.

Определение понятия «недостаток товара (работы, услуги)», данное в *Законе о защите прав потребителей*, также требует некоторых разъяснений. От степени существенности обнаруженного недостатка зависят права потребителя в той или иной ситуации.

Под **недостатком товара (работы, услуги)** *Закон о защите прав потребителей* понимает несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), 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) по описанию.

Товар (работа, услуга), предлагаемый потребителю, должен соответствовать обязательным требованиям, предъявляемым к качеству и установленным в утвержденных правилах, строительных нормах, а также в других нормативных документах, имеющих отношение к данному виду товара (работы, услуги).

Однако не все требования могут быть установлены в нормативной документации. Именно поэтому несоответствие товара обычно предъявляемым требованиям к качеству данного вида товара рассматривается как недостаток.

## 1.1. Основные понятия, используемые в Законе о защите прав потребителей



Например, вы приобрели мебельный гарнитур, в котором, как оказалось после сборки, цвет различных частей абсолютно не гармонирует друг с другом. Это не является нарушением стандартов, однако исходя из обычно предъявляемых потребителями требований к качеству товаров может быть расценено как недостаток и повлечь предусмотренные *Законом о защите прав потребителей* отрицательные последствия для продавца (изготовителя).

Наконец, качество товара должно соответствовать условиям договора.



Например, гражданином был заключен договор на пошив костюма. При заключении договора стороны согласовали фасон заказываемого изделия. Любое отступление от фасона костюма будет расцениваться как недостаток выполненной работы, несмотря на то что качество изделия в целом соответствует требованиям стандартов и обычно предъявляемым требованиям.

Под **существенным недостатком товара (работы, услуги)** *Закон о защите прав потребителей* предполагает такой недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

Итак, существенным является недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением. Это условие может толковаться настолько широко, что практически любой недостаток может быть расценен как существенный.



Например, в приобретенном холодильнике не работает реле холода. Для замены этой детали мастеру потребуется не более 30 минут. Однако, во-первых, неисправность такого рода приводит к тому, что товар не соответствует требованиям стандартов, а во-вторых, не позволяет использовать его в соответствии с целевым назначением, что придает этому недостатку признак существенности.

Не менее широко можно трактовать еще один критерий существенности недостатка товара (работы, услуги), определенный *За-*

коном о защите прав потребителей, когда для устранения недостатка требуются большие затраты. Не существует определения понятия «большие затраты». Для одной семьи большими являются затраты в 10 тыс. руб., другую не смутят расходы в полмиллиона рублей. В уголовном законодательстве критерием существенности является соотношение суммы ущерба и заработка потерпевшего. Вполне возможно, что принцип соотношения расходов с заработком потребителя может быть применен и при определении значительности затрат на устранение недостатка товара (работы, услуги).

Закон о защите прав потребителей устанавливает также, что существенным является недостаток, вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора. Если ранее упоминавшиеся критерии более применимы в основном к определению качества товаров, то рассматриваемый критерий позволит определить существенность недостатков в оказанной услуге.



Например, отправляясь ранней весной в туристическую поездку в Таиланд, турист планировал отдохнуть именно на пляже, а фирма в нарушение условий договора поселила его далеко от моря. Такое нарушение договора является существенным, поскольку главная цель путешествия — отдых на море — не была достигнута.

Итак, практически все критерии существенности возникшего недостатка носят оценочный (субъективный) характер. Учитывая, что от признания того или иного недостатка существенным будет зависеть объем ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем, вокруг определения понятия «существенный недостаток» неизбежно возникают многочисленные споры, разрешить которые помогает судебная практика.

## **1.2. Основные понятия, используемые в Законе о техническом регулировании**

Для более углубленного восприятия отношений, связанных с регулированием защиты прав потребителей, необходимо также остановиться на основных понятиях, закрепленных в Федеральном законе от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ (в ред. от 23 июля 2008 г.)

«О техническом регулировании»<sup>1</sup> (далее — *Закон о техническом регулировании*). Данный нормативный правовой акт регулирует отношения, возникающие при:

- разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;
- разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
- оценке соответствия.

*Закон о техническом регулировании* также определяет права и обязанности участников регулируемых им отношений.

Действие *Закона о техническом регулировании* **не распространяется** на социально-экономические, организационные, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные меры в области охраны труда, федеральные государственные образовательные стандарты, положения (стандарты) о бухгалтерском учете и правила (стандарты) аудиторской деятельности, стандарты эмиссии ценных бумаг и проспектов эмиссии ценных бумаг.

*Закон о техническом регулировании* не регулирует отношения, связанные с:

- применением мер по предотвращению возникновения и распространения массовых инфекционных заболеваний человека, профилактике заболеваний человека, оказанию медицинской помощи (за исключением случаев разработки, принятия, применения и исполнения обязательных требований к продукции, в том числе лекарственным средствам, медицинской технике, пищевой продукции);
- применением мер по охране почвы, атмосферного воздуха, водных объектов курортов, водных объектов, отнесенных к местам туризма и массового отдыха.

Требования к функционированию единой сети связи Российской Федерации и к продукции, связанные с обеспечением целостности, устойчивости функционирования указанной сети связи и ее безопас-

---

<sup>1</sup> СЗ РФ. 2002. № 52 (ч. 1) (с послед. изм.).

ности, отношения, связанные с обеспечением целостности единой сети связи Российской Федерации и использованием радиочастотного спектра, соответственно устанавливаются и регулируются законодательством РФ в области связи.

Для целей Закона о техническом регулировании используются следующие основные понятия:

- **аккредитация** — официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;
- **безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации** — 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;
- **ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры** — обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного связанного с распространением вредных организмов ущерба;
- **декларирование соответствия** — форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;
- **декларация о соответствии** — документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;
- **заявитель** — физическое или юридическое лицо, которое для подтверждения соответствия принимает декларацию о соответствии или обращается за получением сертификата соответствия, получает сертификат соответствия;
- **знак обращения на рынке** — обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

## 1.2. Основные понятия, используемые в Законе о техническом регулировании

- **знак соответствия** — обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;
- **идентификация продукции** — установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам;
- **контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов** — проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки;
- **международный стандарт** — стандарт, принятый международной организацией;
- **национальный стандарт** — стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации;
- **орган по сертификации** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;
- **оценка соответствия** — прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- **подтверждение соответствия** — документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
- **продукция** — результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях;
- **риск** — вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда;
- **сертификация** — форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

- **сертификат соответствия** — документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
- **система сертификации** — совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;
- **стандарт** — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, 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 повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;
- **техническое регулирование** — правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;
- **технический регламент** — документ, который принят международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или межправительственным соглашением, заключенным в порядке, установленном законодательством РФ, или федеральным законом, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования [продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям или к связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строи-

## 1.2. Основные понятия, используемые в Законе о техническом регулировании

тельства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации];

- **форма подтверждения соответствия** – определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- **схема подтверждения соответствия** – перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям;
- **свод правил** – документ в области стандартизации, в котором содержатся технические правила и (или) описание процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции и который применяется на добровольной основе.

На основании ст. 6 *Закона о техническом регулировании* **технические регламенты** принимаются в целях:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

Принятие технических регламентов в иных целях не допускается.

В соответствии со ст. 11 *Закона о техническом регулировании* **стандартизация** осуществляется в целях:

- повышения уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, повышения уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;
- обеспечения конкурентоспособности и качества продукции (работ, услуг), единства измерений, рационального использования ресурсов, взаимозаменяемости технических средств (машин и оборудова-

ния, их составных частей, комплектующих изделий и материалов), технической и информационной совместимости, сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных, проведения анализа характеристик продукции (работ, услуг), исполнения государственных заказов, добровольного подтверждения соответствия продукции (работ, услуг);

- содействия соблюдению требований технических регламентов;
- создания систем классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации, систем каталогизации продукции (работ, услуг), систем обеспечения качества продукции (работ, услуг), систем поиска и передачи данных, содействия проведению работ по унификации.

Согласно ст. 18 *Закона о техническом регулировании* **подтверждение соответствия** осуществляется в целях:

- удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;
- содействия приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг;
- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;
- создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

На основании ст. 36 *Закона о техническом регулировании* за нарушение требований технических регламентов изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

В случае неисполнения предписаний и решений органа государственного контроля (надзора) изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

В случае если в результате несоответствия продукции требованиям технических регламентов, нарушений требований технических регламентов при осуществлении связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), про-

изводства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации причинен вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений или возникла угроза причинения такого вреда, изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в соответствии с законодательством РФ.

Обязанность возместить вред не может быть ограничена договором или заявлением одной из сторон. Соглашения или заявления об ограничении ответственности ничтожны.

### 1.3. Характеристика общественных отношений в области защиты прав потребителей

Вопрос о том, какие правоотношения регулируются *Законом о защите прав потребителей*, был предметом споров и вызывал неоднозначные толкования в судебной практике.

Попытка положить конец спорам была предпринята Верховным Судом РФ, который, рассмотрев судебную практику по применению законодательства о защите прав потребителей, в п. 1 Постановления Пленума ВС РФ от 29 сентября 1994 г. (в ред. от 11 мая 2007 г.) № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»<sup>1</sup> указал следующее.

При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, необходимо иметь в виду, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) **исключительно** для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализа-

---

<sup>1</sup> Российская газета. 1994. 26 нояб.; 1995. 31 мая.

ции потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, — с другой стороны.

Учитывая это, суды **не вправе руководствоваться** законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений **между гражданами**, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг **не для личных, семейных, домашних и иных нужд**, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

*Законом о защите прав потребителей* регулируются, в частности, отношения, возникающие из договоров:

- розничной купли-продажи;
- аренды (включая прокат);
- найма жилого помещения (в том числе социального найма) в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится жилое помещение гражданина, 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);
- подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);
- перевозки граждан (их багажа и грузов);
- комиссии;
- хранения;
- из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;

### 1.3. Характеристика общественных отношений в области защиты прав потребителей

- с 20 декабря 1999 г. (времени опубликования Федерального закона от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации „О защите прав потребителей“»<sup>1</sup>) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, **могут возникать из договора банковского вклада**, в котором вкладчиком является гражданин;
- других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Казалось бы, с принятием Постановления Пленума ВС РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 (с изм. и доп.) «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», все споры по поводу правоотношений, регулируемых *Законом о защите прав потребителей*, должны были закончиться. Однако этого не произошло: во-первых, потому, что указанное постановление носит обязательный характер только для судов, во-вторых, приведенный выше перечень гражданско-правовых договоров не является исчерпывающим и оставляет возможность отнесения под юрисдикцию *Закона о защите прав потребителей* и других договоров. В результате споры среди правоприменителей и научных исследователей правоотношений в области защиты прав потребителей по поводу состава правоотношений, регулируемых *Законом о защите прав потребителей*, вспыхнули с новой силой. Основной предмет разногласий — **финансовые услуги**.

Многие средства массовой информации, давая комментарий положениям *Закона о защите прав потребителей*, отмечали, что в его редакции от 17 декабря 1999 г. *Закон* не распространяется на отношения, связанные с оказанием гражданам финансовых услуг. Подобного мнения придерживаются и представители финансовых структур. Известны случаи, когда некоторые банки после вступления в силу редакции *Закона о защите прав потребителей* от 17 декабря 1999 г. разослали по своим филиалам письма, в которых указывалось, что отныне отношения между вкладчиками и банками не регулируются *Законом о защите прав потребителей*, поскольку банковский вклад предполагает выплату процентов, а следовательно, данные отношения связаны с извлечением прибыли. Стоит отметить, что такая позиция, по нашему мнению, ошибочна по следующим причинам.

---

<sup>1</sup> СЗ РФ. 1999. № 51. Ст. 6287.

Денежные средства принадлежат гражданину на праве собственности. В силу ст. 210–211 ГК РФ собственник несет риск случайной гибели принадлежащих ему средств, а, следовательно, для реализации своих прав он вынужден предпринимать действия по обеспечению сохранности своих денежных средств.

Для обеспечения сохранности денежных средств гражданину можно прибегнуть к следующим наиболее распространенным способам хранения денежных средств:

- собирать деньги «в чулок», не доверяя их никому;
- вкладывать деньги в высоко ликвидную собственность, т.е. приобретать недвижимость, товары и т.д.;
- разместить денежные средства в банке в виде вклада или вкладывать деньги в акции и иные ценные бумаги.

Однако денежные средства — это особая собственность, и целью их хранения является, прежде всего, сохранность покупательной способности. Поэтому хранение «в чулке» невыгодно, так как не защищает денежные средства ни от обесценения, ни от простой кражи.

Вложение в собственность потребует довольно значительных средств и связано с определенными затратами труда как при приобретении, обеспечении сохранности, так и при реализации товара.

Таким образом, для рядового гражданина-потребителя наиболее приемлем лишь третий способ — размещение денежных средств в банке. На вложенные в банк средства начисляются проценты, которые некоторые представители финансовых структур пытаются назвать прибылью гражданина и на этом основании вывести финансовые услуги из сферы регулирования потребительским законодательством. Как уже упоминалось, определение понятия «прибыль» присутствует лишь в налоговом законодательстве. Из того же налогового законодательства следует, что с начисляемых банком процентов на вклады граждан налоги на прибыль не уплачиваются. Таким образом, сам законодатель не рассматривает проценты с банковского вклада как извлечение прибыли.

Чтобы вложить деньги в банк, гражданин не должен регистрироваться как индивидуальный предприниматель, а, следовательно, во взаимоотношениях с банком он выступает как частное лицо.

Рассмотрим еще один аргумент, который выдвигают представители финансовых структур: вкладывая деньги в банк, гражданин оказывает банку услугу, которую банк оплачивает путем начисления

процентов, и тем самым потребитель участвует в предпринимательской деятельности. Попробуем разобраться. Вкладывая денежные средства в банк, гражданин временно отчуждает свою собственность. Отчуждая денежные средства, потребитель, во-первых, лишается возможности их использовать в данный момент, а во-вторых, несет риск невозврата этих средств. Получая от гражданина денежные средства, банк направляет их в оборот и получает доход. Часть этого дохода банк выплачивает в виде процентов вкладчику как плату за риск невозврата собственности. Оставшаяся часть полученного дохода, за вычетом издержек банковского производства, составляет прибыль банка, в которой присутствует и плата вкладчика за хранение вложенных денежных средств. Если бы банк не получил от вкладчика денежные средства, то не получил бы и прибыли. Следовательно, потребитель расплачивается с банком за хранение вклада предоставленной банку возможностью использовать его денежные средства для извлечения прибыли. При этом прибыль банка и размер процентов, начисляемых на вклад граждан, никак не взаимосвязаны. Это свидетельствует о том, что потребитель не участвует в доле общей прибыли банка и никак не может рассматриваться как участник предпринимательской деятельности.

Таким образом, нет никаких оснований выводить правоотношения, связанные с оказанием финансовых услуг, из-под юрисдикции *Закона о защите прав потребителей*, по крайней мере до тех пор, пока не будет окончательно сформировано специальное законодательство о защите прав потребителей в финансовой сфере. Можно отметить, что некоторые шаги по урегулированию данной проблемы были сделаны в Федеральном законе от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»<sup>1</sup>.

Добавим, что в Обзоре законодательства и судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за первый квартал 2008 года<sup>2</sup>, утвержденный Постановлением Президиума ВС РФ от 28 мая 2008 г., рассматривая вопрос о том, применяется ли *Закон о защите прав потребителей* к правоотношениям, вытекающим из догово-

---

<sup>1</sup> СЗ РФ. 2003. № 52 (ч. 1) (с послед. изм.).

<sup>2</sup> Бюллетень ВС РФ. 2008. № 8.

ров имущественного страхования, Верховный Суд РФ указал следующее.

*Закон о защите прав потребителей* регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав (преамбула *Закона*).

Отношения по страхованию урегулированы гл. 48 ГК РФ, Законом РФ «Об организации страхового дела» (с изм. и доп.), а также специальными законами об отдельных видах страхования.

Согласно п. 1 ст. 929 ГК РФ по договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе либо убытки в связи с иными имущественными интересами страхователя (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

В соответствии с п. 1 ст. 2 Закона РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» страхование — это отношения по защите интересов физических и юридических лиц, Российской Федерации, субъектов РФ и муниципальных образований при наступлении определенных страховых случаев за счет денежных фондов, формируемых страховщиками из уплаченных страховых премий (страховых взносов), а также за счет иных средств страховщиков.

Целью страхования при заключении договора имущественного страхования является погашение за счет страховщика риска имущественной ответственности перед другими лицами, или риска возникновения иных убытков в результате страхового случая.

Из анализа приведенных правовых норм следует, что отношения по имущественному страхованию не подпадают под предмет ре-

гулирования *Закона о защите прав потребителей* и положения данного Закона к отношениям имущественного страхования **не применяются**.

#### **1.4. Характеристика правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей и его значение для развития рыночных отношений в России**

Как было отмечено ранее, законодательство в области защиты прав потребителей представляет собой целый массив нормативных правовых актов (законов, указов Президента РФ, постановлений Правительства РФ и ведомственных актов), регулирующих отдельные направления общественных отношений, связанных с защитой и реализацией прав потребителей в России.

Нормы так называемого потребительского законодательства содержатся в различных отраслях права. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей, открывает Основной Закон нашего государства — Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г., которая закрепляет права граждан на отдых, охрану здоровья, жилище, образование, иные права граждан, а также устанавливает гарантии осуществления этих прав.

От наиболее существенных нарушений прав потребителей со стороны изготовителя, исполнителя, продавца, уполномоченной организации (уполномоченного индивидуального предпринимателя) или импортера, граждан защищают нормы административного и уголовного законодательства.

**Основное регулирование правоотношений** в области защиты прав потребителей все же осуществляется **нормами гражданского законодательства**, в частности ГК РФ, который, как известно, на сегодняшний день состоит из четырех частей.

Первая часть ГК РФ, вступившая в силу с 8 декабря 1994 г., устанавливает правовые основы участия граждан и организаций в гражданском обороте, права и обязанности различных субъектов гражданских правоотношений, а также определяет общие условия заключения гражданско-правовых договоров.

Вторая часть ГК РФ вступила в силу 1 марта 1996 г. и содержит нормы, определяющие особенности отдельных видов гражданско-правовых договоров.

Третья часть ГК РФ, вступившая в действие с 1 марта 2002 г., не регулирует отношения с участием потребителей и рассматривает вопросы наследования и международного частного права.

Четвертая часть ГК РФ, вступившая в силу с 1 января 2008 г., также не затрагивает правовое регулирование отношений с участием потребителей и рассматривает вопросы, связанные с защитой прав на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации.

Кроме ГК РФ и *Закона о защите прав потребителей* в сфере правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей действует множество законов и иных нормативных правовых актов, напрямую затрагивающих интересы потребителей. Прежде всего, это Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ (с изм. и доп.) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»<sup>1</sup>, Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ (с изм. и доп.) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»<sup>2</sup>, Закон РФ от 27 апреля 1993 г. № 4871-1 (с изм. и доп.) «Об обеспечении единства измерений»<sup>3</sup>, Федеральный закон от 22 июня 1998 г. № 86-ФЗ (с изм. и доп.) «О лекарственных средствах»<sup>4</sup>, Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изм. и доп.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»<sup>5</sup>, Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ (с изм. и доп.) «О техническом регулировании»<sup>6</sup> и т.д.

Там, где действует несколько нормативных правовых актов, неизбежно возникает вопрос **об их соотношении**. По общему правилу более поздний закон отменяет предыдущий, а специальный закон имеет преимущество перед общим. ГК РФ — общий закон и должен применяться лишь в той части, в которой не противоречит *Закону*

---

<sup>1</sup> СЗ РФ. 2000. № 2. Ст. 150.

<sup>2</sup> СЗ РФ. 1999. № 14. Ст. 1650.

<sup>3</sup> Вестник СНД и ВС РФ. 1993. № 23. Ст. 811.

<sup>4</sup> СЗ РФ. 1998. № 26. Ст. 3006.

<sup>5</sup> СЗ РФ. 1996. № 49. Ст. 5491.

<sup>6</sup> СЗ РФ. 2002. № 52 (ч. 1). Ст. 5140.

#### 1.4. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

о защите прав потребителей. Понимая важность установления особенностей правового регулирования отношений с участием граждан, законодатель оговаривает, что в дополнение к правам, предоставленным ГК РФ, гражданин-потребитель пользуется также правами, предоставленными ему *Законом о защите прав потребителей*. Таким образом, ГК РФ и законодательство в области защиты прав потребителей действуют в комплексе и дополняют друг друга.

Основное требование к иным правовым актам, затрагивающим интересы потребителей, заключается в том, что эти документы не должны содержать норм, противоречащих *Закону о защите прав потребителей*, и не должны снижать гарантий прав потребителей, уже предусмотренных действующим законодательством. Для того чтобы исключить ограничение прав потребителей ведомственными инструкциями, в *Закон о защите прав потребителей* был введен прямой запрет передавать органам исполнительной власти право принимать нормативные акты, в которых содержатся нормы, касающиеся потребителей. Это означало, что только Правительство РФ ранее имело право принимать правила и инструкции, регулирующие отношения с участием граждан-потребителей, и это право не могло быть передано никаким другим субъектам исполнительной власти. Для реализации этого положения *Закона о защите прав потребителей* Правительство РФ в свое время приняло специальное постановление от 28 мая 1992 г. № 359 «Об отмене ведомственных нормативных актов, регулирующих отношения в области прав потребителей»<sup>1</sup>. В соответствии с предписаниями этого нормативного акта, ведомственные нормативные акты, действовавшие в потребительской сфере, были отменены принявшими их органами до 1 августа 1992 г. На тот период развития правоотношений в сфере защиты прав потребителей это было просто необходимо. Сегодня ситуация изменилась, и, необходимо отметить, что с 1 января 2009 г. уполномоченные Правительством РФ соответствующие федеральные органы исполнительной власти наделяются правом устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Российская газета. 1992. 4 июня.

<sup>2</sup> См. ст. 5 Федерального закона от 23 июля 2008 г. № 160-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совер-

## **1.5. Международные договоры Российской Федерации в области защиты прав потребителей**

Нормы, содержащиеся в международных договорах, имеют приоритет перед внутренним законодательством государства. Это правило закреплено п. 4 ст. 15 Конституции РФ, в соответствии с которым «Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора».

Наиболее известными и часто применяемыми международными актами в сфере потребительского законодательства является:

- Варшавская конвенция «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок» (заключена в Варшаве 12 октября 1929 г.)<sup>1</sup>;
- «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей»<sup>2</sup>, принятые 9 апреля 1985 г. Резолюцией 39/248 на 106-м пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН;
- Конвенция Организации Объединенных Наций о договорах международной купли-продажи товаров (заключена в Вене 11 апреля 1980 г.) (вместе со Статусом Конвенции ООН о договорах международной купли-продажи товаров (по состоянию на 30 октября 2001 г.)<sup>3</sup>;
- Международные медико-санитарные правила (приняты в Женеве 23 мая 2005 г. Резолюцией WHA58.3 на 8-м пленарном заседании 58-й сессии Всемирной ассамблеи здравоохранения)<sup>4</sup>;
- Меморандум между Европейским Сообществом и Российской Федерацией по ветеринарным сертификатам на животных и животновод-

---

шенствованием осуществления полномочий Правительства Российской Федерации» // СЗ РФ. 2008. № 30 (ч. 2). Ст. 3616; № 48. Ст. 5500.

<sup>1</sup> Сборник действующих договоров, соглашений и конвенций, заключенных СССР с иностранными государствами. Вып. VIII. М., 1935. С. 326–339.

<sup>2</sup> СПС «КонсультантПлюс».

<sup>3</sup> Вестник ВАС РФ. 1994. № 1.

<sup>4</sup> СПС «КонсультантПлюс».

## 1.6. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей

ческую продукцию, предназначенных для экспорта из ЕС в Россию (Москва, 2 сентября 2004 г.), а также Приложение к меморандуму от 2 сентября 2004 г. между Европейским Сообществом и Российской Федерацией по ветеринарным сертификатам на животных и животноводческую продукцию, предназначенных для экспорта из ЕС в Россию касательно транспортировки продуктов животного происхождения из ЕС и транзита такой продукции через территорию ЕС в Российскую Федерацию от 4 апреля 2006 г.<sup>1</sup>;

- Конвенция о вручении за границей судебных и внесудебных документов по гражданским или торговым делам (заключена в Гааге 15 ноября 1965 г.)<sup>2</sup>;
- Конвенция о получении за границей доказательств по гражданским или торговым делам (заключена в Гааге 18 марта 1970 г.)<sup>3</sup>
- Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств – участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей (заключено в г. Москве 25 января 2000 г.)<sup>4</sup> и т.д.

### 1.6. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей

«Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», принятые 9 апреля 1985 г. Резолюцией 39/248 на 106-м пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН и подписанные Российской Федерацией, возложили на Россию определенные обязательства по закреплению в законодательстве основных прав потребителей, признанных международным сообществом. Практически все эти права нашли отражение в *Законе о защите прав потребителей*.

Одним из восьми общепризнанных прав потребителей является **право на потребительское образование**. Недостаточно предоставить потребителю права и законодательно закрепить ответственность за их нарушение. Необходимо научить людей этими правами

---

<sup>1</sup> СПС «КонсультантПлюс».

<sup>2</sup> СЗ РФ. 2004. № 50. Ст. 4951.

<sup>3</sup> Библиотечка журнала Вестник ВАС РФ. Специальное приложение. 2000. № 10.

<sup>4</sup> Бюллетень международных договоров. 2002. № 3. С. 25–28.

пользоваться, делать разумный и осмысленный потребительский выбор.

В преамбуле *Закона о защите прав потребителей* закреплено право потребителя на просвещение. Однако в отличие от первоначальной редакции *Закона*, в которой это право так и осталось простой декларацией, действующая редакция содержит статью, конкретизирующую право на просвещение и устанавливающую гарантии реализации этого права.

Для реализации права потребителей на просвещение требуется целая система государственных мероприятий. Как следует из ст. 3 *Закона о защите прав потребителей*, на различных уровнях государственной системы образования учащиеся должны будут получать знания, умения и навыки, необходимые для реализации их прав как потребителей. Это предполагает принятие дополнительных нормативных актов различных уровней, более детально регламентирующих порядок и ответственность государственных органов по разработке и созданию соответствующих образовательных программ и стандартов.

На сегодняшний день можно говорить о том, что система информирования и просвещения потребителей через средства массовой информации сложилась и успешно развивается. Практически все наиболее популярные средства массовой информации имеют постоянно действующие потребительские рубрики (например, приложение к газете «Известия» — «Известия-Экспертиза», рубрика в газете «Аргументы и факты», приложение к газете «Комсомольская правда», клуб потребителей «Привереда» в газете «Куранты» и др.). С 1992 г. в России издается специальный потребительский журнал «Потребитель» («Спрос»), который публикует результаты потребительских испытаний различных товаров, комментирует судебную практику применения потребительского законодательства, публикует антирекламу товаров и услуг, а также полезную информацию для потребителей финансовых услуг. По центральному телевидению транслируются и пользуются большой популярностью передачи для потребителей «ОТК» и «Контрольная закупка». Но это лишь правовой ликбез для широких слоев населения, в котором отсутствует комплексность и последовательность рассмотрения правового массива, посвященного защите прав потребителей. Все острее на сегодняшний день встает вопрос о формировании систем вузовского и школьного

### 1.7. Правовое регулирование качества товара (работы, услуги)

потребительского образования, а также подготовки кадров для работы в системе органов по защите прав потребителей.

В настоящее время в России работа по созданию системы потребительского образования идет по трем направлениям: в школах и вузах, в потребительских организациях, на уровне местных администраций и федеральных органов. Организации потребителей начинают создавать образовательные центры, разрабатывать образовательные программы, ориентированные как на работников торговли и сферы услуг, так и на рядовых потребителей. Международной конфедерацией обществ потребителей была разработана программа специального курса «Основы потребительских знаний» для учащихся средней школы, который заинтересовал учителей в различных регионах России. Еще в 1997 г. вышел в свет учебник «Основы потребительских знаний», рекомендованный Министерством общего и профессионального образования Российской Федерации в качестве учебника для школьников, выпущены методические рекомендации для учителей по этому курсу. В помощь учителю подготовлена компьютерная игра и снят учебный фильм по темам учебника. В 1996–1997 учебном году эта программа была опробована в 23 школах Российской Федерации. В марте 1997 г. было создано общественное объединение учителей, преподающих курс «Основы потребительских знаний». Во многих крупных вузах страны в рамках спецкурсов по предмету гражданское право осуществляется преподавание правовых основ защиты прав потребителей.

### 1.7. Правовое регулирование качества товара (работы, услуги)

ГК РФ в ст. 421 закрепляет **принцип свободы договора**. Это означает, что стороны (граждане и юридические лица) свободны в определении условий заключаемого договора, которые формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством.

Этот принцип реализуется в п. 1 и 2 ст. 4 *Закона о защите прав потребителей*, устанавливающих, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям, качество которого соответствует договору и пригодный для целей, для кото-

рых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора.

Если стороны специально не оговаривали вопрос качества, то потребителю должен быть передан товар (выполнена работа, оказана услуга), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если же потребитель при заключении договора поставил продавца (исполнителя) в известность о конкретных целях приобретения товара (услуги), то невозможность использования товара (услуги, работы) для необходимых потребителю целей будет считаться недостатком товара.

Однако свобода заключения договора не означает, что качество товара будет зависеть только от желания сторон. Обязательные требования к качеству некоторых товаров могут устанавливаться в стандартах. Поэтому *Закон о защите прав потребителей* устанавливает правило, в силу которого если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям (п. 5 ст. 4 *Закона*).

Также необходимо учитывать, что при продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию (п. 4 ст. 4 *Закона*).

### **1.8. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)**

Право потребителя на качество товара (работы) предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

### 1.8. Права и обязанности изготовителя в области установления срока службы товара

Как известно, срок использования товара или работы ограничен определенными рамками. Чтобы определить этот срок, *Закон о защите прав потребителей* (п. 1 ст. 5) в отношении товара (работы), предназначенный для длительного использования, вводит понятие **срок службы**, определяя его как период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар (работу) по назначению и нести ответственность перед потребителем за существенные недостатки, возникшие в товаре по его вине. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения [километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)].

Продолжительность срока службы определяется изготовителем исходя из видов используемых материалов, технологических возможностей, конструктивных особенностей, способа обработки, поэтому могут встречаться товары одного вида с разными сроками годности, произведенные разными изготовителями.

Многие российские изготовители уже поняли преимущества установления срока службы. Вторая половина 1980-х гг. ознаменовалась резким ростом пожаров, вызванных возгораниями телевизоров, холодильников и других сложных технических товаров. Поскольку специального законодательства о защите прав потребителей не существовало, ответственность за причиненный во время пожара ущерб должны были нести изготовители. Практически все сгоревшие товары находились в эксплуатации более 10–20 лет и просто выработали свой ресурс. Если бы на эти товары был установлен срок службы, то ответственность изготовителей была бы ограничена этим сроком.

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю (п. 2 ст. 7 *Закона*).

Изготовитель также обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы (ст. 6 *Закона*).

В соответствии с п. 7 ст. 5 *Закона о защите прав потребителей* продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении га-

рантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Поскольку не ко всякому товару можно применить нормы *Закона о сроке службы, Закон о защите прав потребителей* в п. 4 ст. 5 вводит понятие **срок годности** — период времени, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Этот срок в обязательном порядке должен устанавливаться на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы). Продажа товара с истекшим сроком годности или товаров, на которые в нарушение требований законодательства срок годности не установлен, запрещается.

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. № 720<sup>1</sup> (в ред. от 10 мая 2001 г.) утвержден **перечень** 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 **перечень** товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению.

Любой новый технически сложный товар проходит определенный период «притирки», во время которого могут выявиться его особенности или недостатки. Для того чтобы период привыкания к товару прошел менее болезненно для потребителя, *Закон о защите прав потребителей* в п. 6 ст. 5 предусматривает право изготовителя (исполнителя), кроме сроков службы или сроков годности, устанавливать на товар **гарантийный срок** — период времени, в течение 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

---

<sup>1</sup> СЗ РФ. 1997. № 25. Ст. 2942 (с послед. изм.).

29 Закона о защите прав потребителей. Указанные лица принимают на себя повышенные обязательства перед потребителями, например, обязуются за свой счет устранить возникшие недостатки в товаре, а в некоторых случаях и заменить товар на новый.

Сегодня в России продается огромное количество товаров зарубежного производства. Практика показывает, что зарубежные фирмы предпочитают устанавливать гарантию лишь на те товары, которые реализуются в России через дилеров фирмы, однако и здесь действует конкуренция. Так, фирма «Филипс» устанавливает всемирную гарантию на свои товары, т.е. обязательства перед потребителем, который приобрел товар этой фирмы, например, в Германии, будут исполнены одинаково и в России, и в Румынии, и в Японии, и т.д.

Рынок диктует свои условия, и наряду с изготовителями в борьбе за потребителей включились торговые компании, которые пытаются привлечь клиентов, предоставляя им различного рода дополнительные услуги. И здесь гарантийное обслуживание приобрело довольно широкое распространение. Закон о защите прав потребителей на основании п. 7 и 8 ст. 5 предоставляет продавцам право установления **дополнительной гарантии**. Эта гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, установленного изготовителем. Это означает, что если при покупке товара потребителю выданы два гарантийных талона: талон изготовителя, устанавливающий гарантию сроком на один год, и талон продавца на тот же срок, то потребитель может пользоваться своими правами в течение двух лет.

Закон о защите прав потребителей оговаривает, что условия дополнительной гарантии определяются договором между продавцом и потребителем. Продавец имеет право установить плату за право пользоваться дополнительной гарантией, потребитель же в свою очередь вправе отказаться от предлагаемой ему дополнительной гарантии на покупаемый товар. Бывает, что недобросовестные продавцы уверяют покупателя, что без талона дополнительной гарантии не будет действовать гарантия на товар от его производителя. Это обман — лишить покупателя гарантии производителя продавец не имеет права.

Нужно учитывать, что российское законодательство прямо не запрещает торговать так называемым серым товаром (ввезенным в страну в обход установленного порядка). Главное, чтобы вещь была

надлежащим образом сертифицирована. Однако «серость» товара с высокой долей вероятности лишает его покупателя права на полноценное гарантийное обслуживание. Вернуть такой товар в обычную торговую точку сложно: вы видели, что покупали, а вот в интернет-магазин — пожалуйста. На основании п. 4 ст. 26.1 *Закона о защите прав потребителей* покупателю разрешается вернуть товар надлежащего качества виртуальному продавцу в течение семи дней с момента покупки на том основании, что у него не было возможности изучить товар заранее.

### **Рейтинг надежности бытовой техники некоторых фирм-производителей в течение гарантийного срока<sup>1</sup>**

стиральные машины	AEG, Bosch, Miele	95%
широкоформатные телевизоры	JVC, Panasonic, Sony	95%
цифровые фотокамеры	Sony, Canon	98%
посудомоечные машины	Bosch	94%
холодильники	BEKO	96%

Единственный документ, требуемый для осуществления гарантии, — гарантийный талон. Чек сервисный центр (гарантийная мастерская) требовать не может. Кстати, многие магазины сегодня не заполняют гарантийные талоны, уверяя, что для гарантийного ремонта достаточно наличие кассового чека организации-продавца. Если сервисный центр у магазина собственный — это допустимый вариант. Но все равно лучше подстраховаться, потратить лишние 15 минут и заполнить гарантийный талон, особенно когда покупается вещь дорогостоящая. Если через полгода торговая точка закроется, потребителя этот вопрос не затронет. Но выбрасывать чек до окончания гарантии на купленный товар все равно не стоит. Можно прогнозировать ситуацию, когда мастерская вдруг станет настаивать на том, что у покупателя неправильно заполнен гарантийный талон или он вообще «неправильного образца». Куда идти? К продавцу. Чек избавит от лишних дискуссий на тему, где потребителем была совершена покупка товара ненадлежащего качества.

<sup>1</sup> По материалам «Фирма гарантирует» // Экстра М (Юг). 2009. 21 марта.

### **1.9. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

Как правило, дорогостоящие и технически сложные товары приобретаются для длительного пользования, и потребителю небезразлично, кто и как будет обслуживать товар после окончания его гарантийного срока. Охраняя интересы граждан, *Закон о защите прав потребителей* возлагает на изготовителя определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара. В соответствии с требованиями ст. 6 *Закона* изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока — в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю.

Если предприятие — изготовитель товара этих обязанностей не выполняет и потребитель сталкивается с невозможностью отремонтировать товар, у него возникают дополнительные права, например, право на устранение недостатков за счет изготовителя, а в некоторых ситуациях — и на замену товара.

### **1.10. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)**

Развитие науки и техники, внедрение новых технологий в производство продуктов питания, косметических товаров, лекарств, использование синтетических веществ при изготовлении изделий бытовой техники и т.д. увеличивают вероятность причинения вреда жизни и здоровью потребителя. Применение в повседневной жизни различных технически сложных механизмов (источников повышенной опасности), которые могут выйти из-под контроля человека, не позволяет полностью исключить причинение вреда не только окружающей среде, но и жизни, здоровью и имуществу потребителя. Чтобы минимизировать возможность возникновения вреда при реализации товаров (работ, услуг), в *Законе о защите прав потребителей* уделяется большое внимание реализации права потребителей на безопасность.

Право потребителей **на безопасность** означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя.

*Закон о защите прав потребителей* предусматривает ряд мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Условно их можно подразделить на две группы:

- мероприятия, направленные на недопущение поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред;
- мероприятия по предотвращению причинения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.

Первая группа мероприятий состоит в том, что государство устанавливает обязательные требования, которым должны соответствовать товары (работы, услуги), реализуемые потребителям. Эти требования содержатся в стандартах и подлежат обязательному соблюдению. Контроль за соблюдением этих требований возлагается на государственные органы, прежде всего на федеральные органы по стандартизации, метрологии, органы санитарно-эпидемиологического надзора и др.

Дополнительным препятствием поступлению в продажу небезопасных товаров является государственная система сертификации. **Сертификация** — это подтверждение уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. Товары, подлежащие сертификации, не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несет продавец.

Еще одной гарантией обеспечения безопасности используемых товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей является и предусмотренная *Законом о защите прав потребителей* в п. 3 ст. 7 обязанность изготовителя (исполнителя) в необходимых случаях разработать и указать в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом специальные правила использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации. Продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

### 1.11. Право потребителя на информацию об изготовителе и о товарах

Однако никакая даже самая совершенная система сертификации не способна предотвратить поступление в реализацию товаров, которые причиняют либо могут причинить вред жизни и здоровью потребителей. Поэтому *Законом о защите прав потребителей* установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить производство товаров (работ, услуг), если будет выявлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары все же причиняют или могут причинить вред потребителям. На основании п. 5 ст. 7 *Закона*, если установить причины причинения вреда не представляется возможным, либо в случаях, когда устранить эти причины невозможно, изготовитель обязан снять товары с производства. Одновременно изготовитель и продавец товара обязаны принять меры к отзыву опасного товара от потребителей. Если изготовитель (продавец) в добровольном порядке отказывается исполнять требования п. 5 ст. 7 *Закона о защите прав потребителей* по снятию товара с производства, то изъятие товара из оборота и отзыв его от потребителей производятся уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (в настоящее время это находящаяся в ведении Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и ее территориальные органы, в пределах своей компетенции)<sup>1</sup>.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

### **1.11. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)**

Лишь на основе достоверной и полной информации потребитель может выбрать товар (работу, услугу), обладающий необхо-

---

<sup>1</sup> Полномочия указанного федерального органа исполнительной власти в области защиты прав потребителей рассматриваются в главе IV настоящего научно-практического пособия.

димыми ему качествами. Право потребителя на информацию было законодательно закреплено еще в Законе СССР от 22 мая 1991 г. «О защите прав потребителей». С ростом возможностей для потребительского выбора возросло и значение информации, получаемой потребителем. Расширились возможности для недобросовестных продавцов извлекать дополнительные прибыли, нарушая право потребителя на информацию. Поэтому в ст. 8–11 *Закона о защите прав потребителей* это право конкретизировано и расширено.

Прежде всего *Закон о защите прав потребителей* устанавливает общие требования к информации. В соответствии со ст. 8 *Закона* потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг). Иными словами, потребитель имеет право знать, что именно ему предлагается, кто предлагает и когда он (потребитель) может получить предлагаемое.

*Закон о защите прав потребителей* указывает, что необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг) должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), — на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ.

Под необходимой информацией понимается прежде всего ее полнота. Поскольку потребитель, как правило, не имеет специальных знаний о приобретаемом товаре (работе, услуге), объем предоставленной информации должен позволить потребителю оценить необходимость приобретения именно этого товара, а также возможность использования товара по назначению без помощи профессионалов. *Закон* устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребителю. Их можно разделить на две группы, которые мы рассмотрим далее более детально.