ТЕМА: **«Гражданско-правовое обеспечение качества технически сложных товаров в сфере потребления граждан»**

ПЛАН:

Введение

1. КАТЕГОРИЯ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В СФЕРЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ ГРАЖДАН

1.1. Понятие категории качества технически сложных товаров в сфере потребления граждан: доктринальные, гражданско-правовые и правоприменительные аспекты

1.2.Становление и развитие правового регулирования обеспечения качества технически сложных товаров в сфере потребления граждан

2. СПОСОБЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ В СФЕРЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Понятие и система гражданско-правовых способов обеспечения качества технически сложных товаров в сфере потребления граждан

2.2. Характеристика отдельных гражданско-правовых способов обеспечения качества технически сложных товаров в сфере потребления граждан

3. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

3.1. Понятие, способы и форма защиты прав потребителей на качество технически сложных товаров

3.2. Применение отдельных гражданско-правовых способов защиты прав потребителей на качество технически сложных товаров

Заключение

Список использованных источников и литературы

В В Е Д Е Н И Е

Договор аренды имущества является классическим гражданско-правовым договором. Его истоки восходят к римскому частному праву как договора найма вещей (locatio-conductio rerum)[1].

Настоятельная необходимость его разработки в современный период определяется рядом факторов социально-экономического, нормативно-правового, правоприменительного и теоретического порядка.

Здесь следует, прежде всего, указать на ту роль, которую играют арендные отношения в организации и функционировании социальной и производственной жизнедеятельности российского общества. В настоящее время создаются объективные предпосылки для более широкого использования аренды, обеспечении как общественных, так и личные потребностей во временном использовании чужого имущества. Формирование в стране рыночной экономики, развитие предпринимательской деятельности, расширение круга товарных и обменных операций, взаимных договорных обязательств между субъектами предпринимательства, а также между ними и физическими лицами объективно расширяют сферу арендных связей. Все это, естественно, обусловливает необходимость теоретического осмысления и выработки адекватного гражданско-правового механизма регулирования арендных отношений вообще и отдельных их видов в частности, включая аренду зданий и сооружений.

Значительную актуальность этой проблеме придает и сегодняшнее состояние гражданского законодательства, регулирующего арендные отношения. Дело в том, что в процессе кодификации гражданского права оно, как известно, существенным образом обновились. При этом само функционирование нового законодательства об аренде в России не насчитывает и десяти лет. Поэтому судебная практика по делам об

---

[1] См.: Римское частное право: Учебник / Под ред. И.Б. Новицкого и И.С. Перетерского. М., 1996. С.446.

имущественном найме не отличается стабильностью и единством методологической основы ее формирования.

В юридической литературе тема гражданско-правовых арендных обязательств не является новой. В российской цивилистике на разных этапах ее развития постоянно уделялось внимание, как общим положениям аренды[2], так и отдельным видам договора аренды[3]. Тем не менее, современная наука гражданского права не располагает специальными монографическими исследованиями, имеющими в качестве предмета изучения аренду зданий и сооружений. Что же касается отдельных теоретических положений и выводов по этим вопросам, то они сделаны попутно при изучении общих положений правового регулирования арендных отношений. С учетом этого они нуждаются в специальном освещении либо требуют уточнения, дополнения и развития.

Отмеченные выше обстоятельства и обусловили выбор темы выпускной квалификационной работы.

Объектом исследования настоящего дипломного проекта выступают социальные связи, формирующиеся в российском обществе в связи с арендой зданий и сооружений.

Предметом выпускной квалификационной работы является предписания гражданского законодательства, определяющего правовые формы имущественного найма зданий и сооружений и возникающие на их основе соответствующие гражданско-правовые обязательства, а также имеющиеся на этот счет научные разработки в цивилистике.

---

[2] См.: Мейер Д.И. Русское гражданское право (в 2-х ч. Часть 2). По исправленному и дополненному 8-му изд., 1902. М.: Статут (в серии “Классика российской цивилистики”), 1997. С. 260-271; Шершеневич Г.Ф. Учебник русского гражданского права (по изданию 1907 г.). М.: Фирма “СПАРК”, 1995. С. 354-362; Ансон В. Договорное право. М., 1984; Гавзе Ф.И. Обязательственное право. Общие положения. Минск, 1968; Иоффе О.С. Обязательственное право. М., 1975; Пугинский С.Б. Закон об аренде // Подписная научно-популярная серия "Право в нашей жизни". 1991. N 5; Витрянский В.В. Договор аренды и его виды: прокат, фрахтование на время, аренда зданий, сооружений и предприятий, лизинг. М., 1999.

[3] См.: Баринов Н.А. Договор бытового проката. Саратов, 1980; Жариков Ю. Аренда земли и других средств сельскохозяйственного производства // Социалистическая законность. 1991. N 8; Отнюкова Г. Финансовая аренда (лизинг) // Закон. 1994. N 10.

Теоретической основой исследования указанных социальных и правовых явлений выступают изыскания на этот счет правоведов и ученых других общественных наук.

Методологической основой исследования темы является диалектический материализм в сочетании с частными приемами и способами познания явлений объективной реальности.

Цель исследования состоит в анализе действующего в рассматриваемой области гражданского законодательства, определении эффективности и выработке рекомендаций по его дальнейшему совершенствованию и развитию.

В соответствии с целью выполнения данной работы основные задачи комплексной разработки темы сводятся к тому, чтобы:

- выявить признаки, сформулировать дефиницию и раскрыть значение арендных обязательств в целом, выявить существующие на этот счет общие позиции и различные точки зрения в научной литературе, а также сформулировать собственные предложения по данной проблеме;

- провести анализ отечественного законодательства об аренде, определить состав, принципы и структуру действующего в этой области права;

- обосновать функционирование в пределах гражданско-правового института аренды субинститута аренды зданий и сооружений, определить его состав, принципы и внутреннюю структуру.

- провести классификацию арендных обязательств и определить место в их системе обязательств по аренде зданий и сооружений;

- рассмотреть общие теоретические и практические аспекты функционирования обязательства по аренде зданий и сооружений и охарактеризовать его элементы;

- сформулировать рекомендации по применению законодательства, регламентирующего отношения по аренде зданий и сооружений и выработать предложения по его совершенствованию и дальнейшему развитию.

Практическая значимость разработки темы выпускной квалификационной работы состоит в возможности использования ряда ее положений, выводов и предложений в учебном процессе, деятельности правотворческих и предпринимательских органов, а также коммерческих организаций и граждан-предпринимателей.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования и состоит из введения, двух глав и заключения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании проведенного исследования гражданско-правового договора аренды можно сделать следующие выводы теоретического и практического порядка.

Социально-экономическое содержание арендных отношений различны в зависимости от юридической формы договора аренды. Их объединяет, то что передача имущества в пользование и владения арендатору, на определенный срок и за определенную плату, предусматривается соглашением сторон в соответствии с действующем законодательством.

Гражданско-правовой институт договора аренды прошел длинный исторический путь, от каждой эпохи отбирая нужное и значимое для договора аренды. Гражданский кодекс РФ занимает главенствующее место в правовом регулировании договора аренды.

Участниками договора аренды являются арендатор и арендодатель. Арендатор – лицо, которое получает во временное владение и пользование или во временное пользование имущество и платит за это арендную плату. Арендодатель – лицо, которое передает (обязуется передать) имущество арендатору в пользование и получает арендную плату. В качестве арендатора и арендодателя могут выступать любые участники гражданского оборота при наличии полной дееспособности.

Основные черты договора аренды, во-первых, это соглашение, на основе которого осуществляется передача определенного имущества лицом, правомочным распоряжаться им, во владение и (или) пользование другому лицу без перехода к последнему права собственности. Собственником имущества остается арендодатель. Во-вторых, аренда всегда носит временных характер и по окончании срока аренды имущество подлежит возврату арендодателю. В-третьих, договор аренды всегда возмездный. Арендатор обязан производить оплату за пользование имуществом. Поскольку права и обязанности по договору аренды возникают у обоих сторон, он относится к двухсторонним; данный договор является также консенсуальным, т.е. такой, который устанавливает между сторонами обязательственные отношения с момента достижения ими соглашения.

Объектом аренды может быть любое имущество (вещи), которое в процессе использования не теряет своих свойств: земельные участки, природные объекты, предприятия и другие имущественные комплексы, здания, сооружения, оборудование, транспортные средства и т. п.

Существенным условием является предмет договора аренды. Он обязательно должен содержать данные, позволяющие определенно установить имущество, подлежащее передаче арендатору в качестве объекта аренды. К существенным условиям относятся: арендная плата, сроки аренды. А также условия непосредственно относящиеся к определенному виду аренды, которые следует урегулировать сторонам для заключении договора. В противном случае договор аренды не может быть признан заключенным.

Особые требования законодательство отводит к форме договора аренды. Если арендодателем или арендатором выступает юридическое лицо, договор должен быть заключен в письменной форме. Обязательная письменная форма требуется, когда договор заключается на срок более одного года, а сторонами по договору аренды, за исключением недвижимости, являются граждане. Договор аренды недвижимого имущества, как и любая сделка с недвижимостью, подлежит государственной регистрации. Особым образом регулируется форма договора

аренды, предусматривающего переход в последующем права собственности на это имущество к арендатору. Такие договоры должны заключатся в форме, обязательной для договора купли-продажи соответствующего имущества.

Основная обязанность арендодателя по договору аренды – предоставить арендатору имущество в состоянии, соответствующем условиям договора аренды и назначению этого имущества, вместе со всеми его принадлежностями, относящимися к нему документами.

Основная обязанность арендатора состоит в своевременном внесении арендной платы за пользованием арендованным имуществом. Более того, из определения договора аренды (предоставление арендатору за плату имущества во временное владение и пользование) следует вывод, что условие об арендной плате относится к существенным условиям всякого договора аренды.

Рассматривая распределение полномочий сторон в рамках договора аренды, можно сделать следующий вывод. Права и обязанности сторон корреспондируют друг друга: существование права одной стороны неразрывно связано с обязанностью другой.

Часть прав и обязанностей сторон являются, императивны, которые не могут быть скорректированы соглашением сторон (обязанность по передаче имущества, внесение арендной платы). Другие хотя и регулируются законом, но могут быть перераспределены по соглашению сторон (обязанность по содержанию имущества), являются диспозитивными.

Как показывает практика, наиболее распространенным спорами в отношении аренды недвижимости являются споры в связи с расторжением договора. Общин основания расторжения договора приведены в ст. 450 ГК. Согласно этой статье расторжение договора возможно: по соглашению сторон; по требованию одной из сторон по решению суда при существенном нарушении договора другой стороной и в иных случаях предусмотренных кодексом, законом или договорам; в случае одностороннего отказа от исполнения договора, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон.

Договор аренды может быть, досрочно расторгнут только судом по иску заинтересованной стороны договора. При этом арендодатель вправе требовать досрочного расторжения договора только после направления арендатору письменного предупреждения о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок. В противном случае арендодателю откажут в иске.

Деление аренды на виды в ГК не основано на каком-либо едином классификационном критерии. Выделение таких видов произвольно. Если аренда транспортных средств, зданий (сооружений) и предприятий выделяется в зависимости от вида объекта (предмета) аренды, то прокат - исходя из потребительского характера договора для арендатора (и предпринимательского – для арендодателя). Что касается финансовой аренды (лизинга), то она выделена исходя из сложной структуры отношений, которые складываются в ее рамках, и особой цели финансирования, свойственной этому договору.

Изучив специфику заключения договора арены и его формы заключения, хочется внести в законодательство предложения исключить устную форму договора аренды.

На мой взгляд, договор аренды между физическими лицами должен заключаться только в письменном в виде, это будет выгодно для обеих сторон, т.к. в случае спора между ними, при устной форме заключения в суде нельзя ссылаться на свидетельские показания о заключении договора. Я полностью поддерживаю В.В. Витрянского, что если сумма договора велика заключаемая между физическими лицами на срок менее года, то договор также должен заключаться в письменной форме.

Во-вторых, следует выделить в отдельный вид договора – подлежащие государственной регистрации т.к. в ст. 158 (форма сделок) названы лишь устная и письменная (простая и нотариальная), а в статье 434 (форма договора) также нет упоминания о форме с государственной регистрацией.

В-третьих, мы считаем не очень удачной формулировку пункта 2 статьи 651 ГК РФ: «Договор аренды здания или сооружения, заключенный на срок не менее года, подлежит регистрации и считается заключенным с момента такой регистрации». Отмена государственной регистрации договоров аренды зданий и сооружений сроком менее одного года здесь только подразумевается.

1. КАТЕГОРИЯ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В СФЕРЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ ГРАЖДАН

1.1. Понятие категории качества технически сложных товаров в сфере потребления граждан: доктринальные, гражданско-правовые и правоприменительные аспекты

Технически сложный товар – это товар, который утвержден Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 года № 924 как технически сложный и вошел в специальный перечень.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

(п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 27.05.2016 N 471)

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

(п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 17.09.2016 N 929

Возврат технически сложного товара

Технически сложный товар подлежит возврату на общих основаниях только в течение 15 дней после покупки, но только в случаях, когда в процессе эксплуатации в нем проявились различные недостатки.

Вещь можно либо вернуть продавцу, либообменять на такой же товар или другую аналогичную модель этого или другого производителя.

Вернуть товар хорошего качества или обменять его на другую модель, если он по каким-либо причинам не устраивает, нельзя. Технически сложные товары, не подлежащие возврату, указаны в специальном перечне.

По истечении 15 дней процедура возврата некачественного изделия усложняется. Вернуть модель или обменять товар на протяжении всего гарантийного периода можно только в таких случаях:

- Товар имеет существенный недостаток.
- Товар с недостатком находится на ремонте у продавца либо у организации, с которой заключен договор, при этом были нарушены установленные сроки ремонта.
- Потребитель не использовал товар в общей сложности в течение более чем 30 дней в каждый год гарантийного срока по причине исправления выявленных недостатков в товаре, которые ремонтируются продавцом либо сервисным центром, выполняющим ремонт по договору.
    - В остальных случаях потребитель имеет право осуществлять ремонт технически сложного товара с недостатком за свой счет только с согласия продавца.
    - Потребитель должен предъявить документально подтвержденные расходы продавцу. Продавец, в свою очередь, должен их возместить. Ремонт такого товара с недостатком может осуществляться также за счет продавца.
    -

Под существенным недостатком понимают неустранимый недостаток, который не позволяет использовать изделие по назначению.

К существенному недостатку также относятся:

- Недостаток, который проявляется неоднократно после его устранения.
- Недостаток, который требует значительные финансовые и временные затраты для его устранения.
- Дефект, который в процессе эксплуатации товара делает его использование опасным для жизни.

Возврат товара по гарантии

Гарантия производителя на технически сложный товар вступает через 15 дней после покупки изделия. Вернуть некачественный прибор в магазин можно, если гарантийный ремонт превысил 45 дней.

Но следует помнить, что потребитель может осуществить возврат такого товара, когда гарантия производителя уже не действует.

Закон о защите прав потребителей регламентирует срок возврата такого товара по истечении гарантии. Вернуть изделие продавцу можно в течение двух лет со дня покупки только в вышеуказанных случаях при наличии чека.

Возврат товара надлежащего качества осуществляется только в случаях, когда в изделии найден недостаток, который можно доказать.

Претензия на некачественный товар пишется в двух экземплярах. На экземпляре потребителя продавец ставит отметку о получении документа с указанием даты. Утвержденного законодательно варианта оформления документа не существует.

Спор о причине недостатков между продавцом и потребителем

Если между продавцом и потребителем возникают споры о причине появления недостатков (неисправностей) в товаре, необходимо провести независимую экспертизутовара за счет продавца.

Возврат сложнотехнического товара производится по ее результатам. Экспертиза проводится независимым экспертным центром.

Не рекомендуется обращаться к сервисным или ремонтным центрам, с которыми продавец заключил договор. Потребитель имеет право присутствовать при проведении экспертизы.

Сроки выполнения проверки качества изделия регламентированы статьями 20, 21 и 22 Закона «О защите прав потребителей».

Если в ходе исследования выявится, что недостатки в товаре возникли по вине потребителя, он обязан будет возместить стоимость экспертизы продавцу. Такой товар возврату не подлежит.

Если продавец отказывается принять товар ненадлежащего качества, нужно обратиться в Центр защиты прав потребителей.

1. Правовое обеспечение качества товаров, работ, услуг

Создание правовых, организационных, экономических и других необходимых условий отечественным производителям для выпуска продукции и оказания услуг высокого качества являлось постоянной заботой государства. При этом методы и способы, степень участия государства в регулировании этого процесса изменялись, отражая характер экономики (плановая, рыночная). Решение этой задачи достигалось путем улучшения качества сырья, материалов и комплектующих изделий, совершенствования технологического процесса производства и производственного контроля за качеством и безопасностью продукции. Немаловажная роль при этом отводилась правовым средствам обеспечения качества и безопасности продукции через установление порядка нормирования государственных требований к качеству

и безопасности продукции, осуществление государственного контроля за соблюдением государственных требований, введение эффективных мер ответственности должностных лиц и самих организаций, производящих или реализующих продукцию. Анализ законодательства бывшего СССР и Российской Федерации показывает, что государство на различных этапах развития экономики использовало различные формы государственного регулирования качества и безопасности, соответствующие системы организации государственного контроля, применяло различные меры гражданской, уголовной, административной и дисциплинарной ответственности. Содержание и характер этих мер отражали определенный этап развития народного хозяйства страны и стоящие перед ним задачи. Вместе с тем можно выявить общие для всех периодов составляющие процесса государственного регулирования таких явлений, как качество и безопасность: разработка и установление на государственном уровне обязательных для исполнения требований, гарантирующих качество и безопасность выпускаемой продукции;

государственный контроль (надзор) за соблюдением данных требований при производстве, хранении, транспортировке и реализации товаров;

применение мер ответственности в случае установления фактов несоблюдения обязательных требований[1] .

Развитие правового регулирования качества товаров, эволюция законодательства, регулирующего принципы и порядок утверждения требований к качеству товаров, осуществление государственного контроля за его соблюдением показывают, что значение качества товаров в процессе государственного регулирования изменялось в зависимости от политических и социально-экономических условий внутри государства и за его пределами. Изменялась и роль, которую государство отводило этому явлению.

Прежде чем говорить о динамике процесса регулирования качества, необходимо охарактеризовать анализируемый критерий.

Качество - одна из сложнейших категорий, с которой приходится сталкиваться человеку в своей деятельности. К понятию качества обращаются при выборе предметов для удовлетворения различных потребностей, при оценке результатов выполнения различных производственных операций, а также когда хотят характеризовать соотношение свойств, выражающих суть предмета, или соотношение предметов между собой, или соотношение между явлениями, или соотношение между предметами и явлениями.

В научной литературе можно встретить различные определения понятия качества: философское, экономическое, юридическое и др.

В философском понимании качество продукции - это совокупность свойств изделия, характеризующая его существенную определенность, в силу которой оно является данным, а не иным изделием.

Международный стандарт ИСО 8402 определяет качество как «совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предлагаемые потребности».

В ГОСТ 15467-79 "Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения" дана следующая формулировка понятия качества продукции: "Качество продукции - совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением".

Юридическое понятие качества продукции не всегда совпадает с технико-экономическим. Если качество продукции в техническом отношении не может быть статичным в процессе развития производства, науки и техники, то понятие качества в правовом смысле неизменно. Оно означает соответствие изделия определенным, заранее утвержденным или согласованным критериям. Иными словами, правовая оценка качества продукции означает степень соответствия свойств продукции комплексу и уровню требований, установленных и закрепленных в соответствующем надлежаще оформленном документе.

Соответствие или же несоответствие указанным требованиям является признаком доброкачественности или недоброкачественности продукции.

Дело в том, что понятиям "качество" и "безопасность" не всегда придавалось равное значение при государственном регулировании и контроле (надзоре). На этом этапе регулирования в нормативно-технических документах акцент делался на обеспечение и повышение качества продукции, которое являлось комплексным понятием. Понятие «безопасность» при этом воспринималось как гарантируемая в обязательном порядке составляющая понятия "качество". Поэтому ни в период плановой экономики, ни в начале развития рыночной экономики - нигде в нормативно-правовых и нормативно-технических документах безопасность товаров вообще не упоминается и нормативно не регулируется. Государственные стандарты как нормативные документы содержали в качестве обязательных и потребительские требования к продукции, и требования безопасности; при этом все эти требования в совокупности характеризовали качество товара. Объяснить это можно тем, что одним из показателей развития экономики являлось повышение качества продукции, а безопасность производимой и импортируемой советским государством продукции презюмировалась (необходимость гарантий и регулирования безопасности потребительских товаров возникнет значительно позднее - с развитием предпринимательства, когда потребительский рынок заполнится недоброкачественной, а порой небезопасной для жизни и здоровья продукцией).

В связи с тем что Закон "О техническом регулировании" коренным образом изменил всю действующую до него систему технического нормирования, сохранившуюся со времен плановой экономики, основные нормативные правовые акты, на которых эта система базировалась, и подзаконные акты, принятые для исполнения законодательства, утратили силу, в том числе упомянутые ранее Законы "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг".

Закон полностью изменил содержание понятия "стандартизация". Если по Закону "О стандартизации" (ст. 2) правовые основы стандартизации были обязательны для всех государственных органов управления, для предприятий и предпринимателей, для общественных объединений, а разработка и применение нормативных документов по стандартизации признавались мерой защиты государственных интересов потребителей и государства, то в рассматриваемом Законе правилам и характеристикам, разработанным в результате технического регулирования, придается статус добровольно применяемых документов. Соответственно меняется правовой статус стандартов: из обязательных они превращаются в добровольно применяемые. Иными словами, стандарты (даже государственные) перестают быть обязательными для субъектов хозяйствующей деятельности. Сам термин «государственный стандарт» выходит из обращения. Вместо него приняты понятия «национальный стандарт», «международный стандарт»[2] .

Можно утверждать, что с принятием Закона о техническом регулировании завершился переход от "качества" как основного объекта государственного нормирования и контроля к "безопасности" потребительских товаров.

Вместе с тем следует отметить весьма важный момент, связанный с этим Законом и касающийся мер юридической ответственности. После его вступления в силу действующее законодательство необходимо было привести в соответствие с положениями Закона и внести изменения в нормы, устанавливающие административную и уголовную ответственность за нарушение требований качества и безопасности. Однако до сих пор подобные изменения не внесены, и потому нормы КоАП и УК РФ противоречат требованиям Закона о техническом регулировании.

Анализ развития законодательства, определяющего правовое регулирование качества и безопасности потребительских товаров, позволяет сделать следующие выводы[3] .

Порядок и способы обеспечения качества и безопасности товаров изменялись в зависимости от социально-экономических преобразований в стране.

В период плановой экономики основным регулируемым и контролируемым параметром потребительских товаров являлось их качество, представляющее собой совокупность свойств продукции, обусловливающих ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии со своим назначением в течение оптимально установленного времени. Разнообразие способов административного регулирования качества продукции не обеспечило уровень высокого качества потребительских товаров, что подтверждается результатами контроля.

С переходом к рыночной экономике в связи с наполнением потребительского рынка недоброкачественными и опасными товарами область контроля смещается в сферу безопасности товаров (состояние, при котором отсутствует риск причинения вреда жизни и здоровью граждан, а также их имуществу). Понятия "качество" и "безопасность" как объекты правового регулирования приобретают равный правовой статус и становятся равнозначными объектами государственного контроля (надзора).

С появлением в нормативно-правовых актах понятия "безопасность" товаров как самостоятельной категории изменяется направленность ответственности за несоблюдение качества и безопасности: если для социалистического периода характерно применение уголовной ответственности за нарушение показателей качества (административная ответственность была введена в конце данного периода), то в период "свободного рынка" административная ответственность наступает за несоблюдение как показателей качества, так и показателей безопасности, а уголовная ответственность применяется только в случае нарушений требований безопасности.

2. СПОСОБЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ В СФЕРЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Понятие и система гражданско-правовых способов обеспечения качества технически сложных товаров в сфере потребления граждан

Ст. 12 ГК РФ предусматривает одиннадцать способов защиты прав граждан в случае их нарушения со стороны третьих лиц. По сравнению с ГК 1964 г. перечень вышеназванных способов значительно расширился, хотя новшеств было всего два: впервые на законодательном уровне закреплены самозащита гражданских прав и возмещение морального вреда. Нет сомнений в том, что введение новых способов защиты прав граждан и детализация старых были обусловлены поворотом государства лицом к своим гражданам: от массовых ценностей к индивидуалистическим, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека.

Принятие в 1992 году Закона "О защите прав потребителей" (далее - Закон) на первый план выдвинуло необходимость в совершенствовании гражданско-правового механизма защиты прав потребителей. Долгие годы потребитель фактически был лишен возможности защитить свои права. Действовавший ГК РСФСР не препятствовал потребителю обратиться в суд в случае нарушения его прав со стороны недобросовестного продавца (изготовителя, исполнителя). Однако в то время не существовало универсального механизма защиты прав потребителей, а предусмотренный советским гражданским законодательством порядок был слишком громоздок, и, следовательно, неэффективен.

В настоящее время граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора. Применительно к рассматриваемой сфере используются следующие гражданско-правовые способы защиты: самозащита права, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращение правоотношения. Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав

потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления (далее - ОМС). Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности. Например, при расторжении договора розничной купли-продажи в судебном порядке в 80% случаев потребитель в исковом заявлении требует не только прекращения правоотношения, но и взыскания убытков, неустойки и возмещения морального вреда.
Обратимся к такому способу защиты права, как самозащита. С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав потребителя в сфере торговли или услуг перед последним встает вопрос выбора формы защиты. Гражданин вправе обратиться в суд (ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона) или самостоятельно защитить свои права (ст. 14 ГК РФ).
В гражданско-правовой науке самозащиту права принято рассматривать как совершение управомоченным лицом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных и имущественных прав и интересов. Действия юридического порядка охватываются понятием "меры оперативного воздействия" <*>. Другими учеными самозащита права рассматривается как совокупность действий и фактического, и юридического порядка. Тем самым в ее содержание включены меры оперативного воздействия <**>.

<*> См. подр.: Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав. М., 2001. С. 117, 132.
<**> См.: Басин Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав // Проблемы применения Основ гражданского законодательства и Основ гражданского судопроизводства СССР и союзных республик. Саратов, 1971. С. 36; Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // Хозяйство и право. 1999. N 1. С. 35.
Полагаю, что в данном случае предпочтительно второе понимание

"самозащиты" как гражданско-правового способа защиты прав потребителей, поскольку именно в потребительских правоотношениях особенно ярко проявляется одновременное совершение фактических и юридических действий, направленных на охрану имущественных прав и интересов потребителя.

Способ самозащиты гражданских прав - это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы <*>. Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы (изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки).

<*> Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // Хозяйство и право. 1999. N 1. С. 38

Однако, как показывает практика, самостоятельно потребителем самозащита применяется редко. Это связано с тем, что данный способ защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей). Несмотря на все усилия государства реализовать права потребителя на просвещение и информацию в жизнь, уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие. В этой связи особая роль отводиться ОМС (ст. 44 Закона) и общественным организациям (ст. 45 Закона), осуществляющим защиту прав

потребителей и наделенным соответствующими полномочиями. Следовательно, право потребителя на самозащиту на практике реализуется совместно с вышеуказанными органами. Меры, применяемые по отношению к недобросовестным продавцам (изготовителям, исполнителям) данными организациями по заявлению потребителя (устному или письменному), и представляют собой способ самозащиты прав граждан на рынке продукции и услуг. Об этом свидетельствует и судебная практика. По данным Курского областного суда, количество исков, поданных ОМС от имени потребителя и в его защиту, в несколько раз превышает количество исков, поданных непосредственно самим потребителем.

Все вышесказанное подтверждает вывод о том, что в настоящее время, в связи со спецификой защиты прав потребителей, в само понятие "самозащита" включается не только совершение фактических и юридических действий самим управомоченным лицом, но и действия специализированных органов, отстаивающих права и интересы потребителя.

Прекращение или изменение правоотношения как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей применяется в 99% случаев в отношениях "продавец - покупатель" при возникновении конфликтов по поводу качества товара. Прекращение или изменение правоотношения применяется в случае установления юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось. Ст. 18 Закона при продаже потребителю товара ненадлежащего качества предусматривает четыре правовые возможности для изменения правоотношения (безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки; замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены) и одну для прекращения правоотношения - расторжение договора купли-продажи. В области оказания услуг (выполнения работ) право предъявлять требования об изменении или

расторжении правоотношения к изготовителю (исполнителю) потребитель получает как в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге (ст. 29 Закона), так и в случае нарушения сроков ее выполнения (ст. 28 Закона).

При выборе того или иного правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве. Так, расторгнуть или изменить договор купли-продажи технически сложного товара (холодильника, автомобиля и т.п.) возможно только при наличии в нем существенного недостатка. Перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575. Ряд непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежит возврату или обмену в течение 14 дней на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона расцветки или комплектации (Постановление Правительства от 19 января 1998 г. N 55, с изм. от 20 октября 1998 г. N 1222 и 6 февраля 2002 г. N 81).

Возмещение убытков и взыскание неустойки можно отнести к мерам, направленным на восстановление имущественной сферы управомоченного лица. В большинстве случаев возмещение убытков и взыскание неустойки применяются в совокупности с другими способами защиты прав потребителей. Особенностью их применения является то, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (п. 2 ст. 13 Закона) в отличие от общего правила, в соответствии с которым в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (п. 1 ст. 394 ГК РФ). Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают обязанное лицо от исполнения обязательства в натуре. Традиционный состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды (п. 2 ст. 15 ГК РФ).

Исходя из редакции Закона 1996 г., когда потребитель определялся как "гражданин, приобретающий товары (работы, услуги)... для личных, семейных... нужд, не связанных с извлечением прибыли", в юридической литературе было справедливо замечено, что убытки потребителю должны возмещаться лишь в части реального ущерба <*>. Признание за потребителем права на возмещение упущенной выгоды означало бы возможность извлечения им прибыли от использования товаров (работ, услуг), т.к. упущенная выгода является важнейшим видом убытков, применяемая в предпринимательской деятельности, когда субъекты торгового оборота заключают договоры между собой с целью извлечения прибыли. И когда одна из сторон нарушает условия договора, она лишает своего контрагента предполагаемой прибыли, а затем вынуждает его произвести дополнительные расходы, связанные с попыткой извлечения прибыли. Потребитель не вправе был использовать товары (работы, услуги) в целях извлечения прибыли, следовательно, не имел права на возмещение упущенной выгоды.

<*> Парций Я.И. Комментарий к Закону "О защите прав потребителей". М., 1997. С. 78.
Текст Комментария к Закону "О защите прав потребителей" (Парций Я.И.) включен в информационный банк по состоянию на 01.01.2001.В то же время под прибылью можно понимать получение дохода потребителем в виде плодов будущего урожая (как поступления, полученного в результате использования своего имущества) на личном дачном (подсобном) участке, и, следовательно, возможность возмещения упущенной выгоды явно прослеживалась. Например, при покупке удобрения или подкормки, необходимых для определенного вида растительных культур. Предоставление недостоверной информации о способе применения или хранения, дозировке, составе, сроке годности может повлечь за собой гибель культуры, что позволяет говорить о неполучении потребителем тех доходов (в данном случае плодов), которые он мог бы получить, если бы его право не было нарушено.

Поэтому в отдельных ситуациях говорить о возмещении потребителю убытков в виде упущенной выгоды было возможно, если это прямо вытекало из характера причиненного вреда, т.к. в данном случае возможность получения дохода существовала реально, а не в качестве субъективного представления. Конкретизация понятия "потребитель" в редакции Закона 1999 г. позволила признать за ним право на возмещение убытков в виде упущенной выгоды. Однако необходимо отметить, что при определении размера упущенной выгоды учитываются меры, предпринятые кредитором для ее получения, и сделанные с этой целью приготовления (п. 4 ст. 393 ГК РФ). В отношениях "потребитель - продавец" доказать факт подготовки потребителем мер для возможного возмещения убытков в виде упущенной выгоды достаточно трудно. Более того, из сущности некоторых видов договоров (договоры на киновидеообслуживание, об оказании телефонной связи, коммунальных услуг и т.д.) изначально вытекает невозможность возмещения упущенной выгоды. Убытки и неустойка подлежат возмещению в добровольном порядке. Размер неустойки установлен в законодательстве: за невыполнение законных требований потребителя предусмотрены 1% за каждый день просрочки при продаже товаров (п. 1 ст. 23 Закона) и 3% при оказании услуг и выполнении работ (п. 5 ст. 28 Закона), причем в договоре ее размер не может быть снижен, т.к. это противоречило бы Закону и ГК РФ (ст. 332). При этом необходимо учитывать, что предельный размер неустойки ограничен: ее общая сумма не может превышать цену товара (работы, услуги). Кроме того, суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства (ст. 333 ГК РФ).
Однако требования о возмещении убытков и взыскании неустойки (как, впрочем, и об изменении или прекращении правоотношения) в добровольном порядке без помощи ОМС и общественных организаций удовлетворяются редко, что вынуждает потребителя обращаться в суд. В этой связи отметим не раз высказанное в научной литературе предложение о введении обязательного досудебного порядка урегулирования споров в области защиты прав

потребителей. Действительно, на рынке продукции и услуг широко используется метод первоначального обращения к продавцу (исполнителю), а затем, в случае невозможности добровольного урегулирования конфликта, - в суд. Кроме того, ГК РФ (ст. 483) обязывает покупателя известить продавца о ненадлежащем исполнении договора. Практика работы ОМС и общественных организаций в данной сфере показывает, что в 100% случаев потребителю дается настоятельная рекомендация первоначально обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией, а лишь затем, при неудовлетворении требований или при отсутствии ответа, - в суд. Подобная рекомендация строится на следующем основании: требования о возмещении убытков, неустойки судом могут быть удовлетворены, если будет установлен факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, а о возмещении морального вреда - при наличии вины предпринимателя. В суде доказать факт обращения потребителя к продавцу (исполнителю) по поводу изменения или прекращения правоотношения, возмещения убытков, взыскании неустойки и неудовлетворения в добровольном порядке этих требований последним, основываясь исключительно на свидетельскиха

3. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

3.1. Понятие, способы и форма защиты прав потребителей на качество технически сложных товаров

Согласно Гражданскому кодексу РФ предусматривает одиннадцать способов защиты прав граждан в случае их нарушения со стороны третьих лиц.

Защита гражданских прав осуществляется путем:

признания права;

восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;

признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;

признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;

самозащиты права;

присуждения к исполнению обязанности в натуре;

возмещения убытков;

взыскания неустойки;

компенсации морального вреда;

прекращения или изменения правоотношения;

неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;

иными способами, предусмотренными законом (Гражданскому кодексу РФ) Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994 г. // Собрание законодательства РФ. - 1994. -№ 32. - Ст. 3301. (ред. от 06.12.2007)..

По сравнению с ГК 1964 г. перечень вышеназванных способов значительно расширился, хотя новшеств было всего два: впервые на законодательном уровне закреплены самозащита гражданских прав и возмещение морального вреда. Нет сомнений в том, что введение новых способов защиты прав граждан и детализация старых были обусловлены поворотом государства лицом к своим гражданам: от массовых ценностей к индивидуалистическим, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека.

Способ самозащиты гражданских прав - это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы <*>. Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы (изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки).

Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей, уполномоченных изготовителем (продавцом) организаций или уполномоченных изготовителем (продавцом) индивидуальных предпринимателей, импортеров). Несмотря на все усилия государства реализовать права потребителя на просвещение и информацию в жизнь, уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие. В этой связи особая роль отводиться ОМС (ст.44 Закона) и общественным организациям (ст.45 Закона), осуществляющим защиту прав потребителей и наделенным

соответствующими полномочиями. Следовательно, право потребителя на самозащиту на практике реализуется совместно с вышеуказанными органами. Меры, применяемые по отношению к недобросовестным продавцам (изготовителям, исполнителям уполномоченным изготовителем (продавцом) организации или уполномоченным изготовителем (продавцом) индивидуальным предпринимателем, импортером) данными организациями по заявлению потребителя (устному или письменному), и представляют собой способ самозащиты прав граждан на рынке продукции и услуг. Об этом свидетельствует и судебная практика Еналеева, И.Д., Кулаков, О.С., Петров, М.И., Хасин, К.В. Правила торговли. Защита прав потребителей / И.Д. Еналеева, О.С. Кулаков, М.И. Петров, К.В. Хасин // - М.: Издательсктй центр МарТ, 2005. - С. 448.

Последняя редакция ст.18 открывают перед потребителем возможность по своему выбору потребовать от продавца:

1. замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

2. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены

3. потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

4. потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

5. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. -1992. № 15. - Ст. 766. (ред. от 23.07.2008).

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В области оказания услуг (выполнения работ) право предъявлять требования об изменении или расторжении правоотношения к изготовителю (исполнителю) потребитель получает как в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге (ст.29 Закона), так и в случае нарушения сроков ее выполнения (ст.28 Закона).

Возмещение убытков и взыскание неустойки можно отнести к мерам, направленным на восстановление имущественной сферы управомоченного лица. В большинстве случаев возмещение убытков и взыскание неустойки применяются в совокупности с другими способами защиты прав потребителей. Особенностью их применения является то, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (п.2 ст.13 Закона) в отличие от общего правила, в соответствии с которым в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (п.1 ст.394 ГК РФ). Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают обязанное лицо от исполнения обязательства в натуре Сергеев, А.П., Толстой, В.К. Гражданское право. Учебник, часть 1 / А.П. Сергеев, В.К. Толстой // - М.: Проспект, 2006. - С. 784.

Традиционный состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды (п.2 ст.15 ГК РФ).

Одной из сторон в отношениях, регулируемых настоящим законом, является потребитель Закон определяет потребителя как гражданина, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает

или использует товар (работу, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии со ст.2 ГК РФ потребителями считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

Включение в понятие потребителя граждан, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет важное значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о товаре, условиях его продажи изготовителе и т.д.

В то же время в соответствии с Законом "О защите прав потребителей" гражданин только тогда является потребителем, когда он приобретает товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд. Понятием "личные бытовые нужды" охватывается очень широкий круг отношений с участием граждан, и поэтому отношения с участием граждан регулируются законом лишь тогда, когда товары (работы, услуги) приобретаются для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Убытки и неустойка подлежат возмещению в добровольном порядке. Размер неустойки установлен в законодательстве: за невыполнение законных требований потребителя предусмотрена пеня 1% цены товара за каждый день просрочки при продаже товаров (п.1 ст.23 Закона) и 3% при оказании услуг и выполнении работ (п.5 ст.28 Закона), причем в договоре ее размер не может быть снижен, т.к. это противоречило бы Закону и ГК РФ (ст.332). При этом необходимо учитывать, что предельный размер неустойки ограничен: ее общая сумма не может превышать цену товара (работы, услуги). Кроме того, суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства (ст.333 ГК РФ) Сергеев, А.П., Толстой, В.К. Гражданское право. Учебник, часть 1 / А.П. Сергеев, В.К. Толстой // - М.: Проспект, 2006. - С. 784.

Однако требования о возмещении убытков и взыскании неустойки (как, впрочем, и об изменении или прекращении правоотношения) в добровольном порядке без помощи ОМС и общественных организаций удовлетворяются редко, что вынуждает потребителя обращаться в суд. В этой связи отметим не раз высказанное в научной литературе предложение о введении обязательного досудебного порядка урегулирования споров в области защиты прав потребителей. Действительно, на рынке продукции и услуг широко используется метод первоначального обращения к продавцу (исполнителю), а затем, в случае невозможности добровольного урегулирования конфликта, - в суд. Кроме того, ГК РФ (ст.483) обязывает покупателя известить продавца о ненадлежащем исполнении договора. Практика работы ОМС и общественных организаций в данной сфере показывает, что в 100% случаев потребителю дается настоятельная рекомендация первоначально обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией, а лишь затем, при неудовлетворении требований или при отсутствии ответа, - в суд. Подобная рекомендация строится на следующем основании: требования о возмещении убытков, неустойки судом могут быть удовлетворены, если будет установлен факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, а о возмещении морального вреда - при наличии вины предпринимателя. В суде доказать факт обращения потребителя к продавцу (исполнителю) по поводу изменения или прекращения правоотношения, возмещения убытков, взыскании неустойки и неудовлетворения в добровольном порядке этих требований последним, основываясь исключительно на свидетельских показаниях, сложно. Стороны должны представить суду доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного исследования обстоятельств дела. Более того, суду предоставлено право взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска, если установлено, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке. Поэтому предъявление письменной претензии к продавцу (исполнителю, изготовителю) до судебного разбирательства позволит потребителю конкретизировать свои требования и предупредить

продавца (исполнителя, изготовителя) о возможных негативных последствиях, зафиксировать момент начала течения срока удовлетворения соответствующего требования потребителя (ст.22), а также подтвердить вину продавца (исполнителя, изготовителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований, что будет свидетельствовать о праве потребителя на возмещение морального вреда в судебном порядке.

Возмещение морального вреда как способ защиты прав потребителя реализуется в судебном порядке, поскольку в соответствии со ст.151 ГК РФ, ст.15 Закона размер денежной компенсации устанавливается исключительно судом. Зарубежное законодательство размер морального вреда, подлежащего возмещению, ничем не ограничивает и исходит из личности пострадавшего, его психики и материального положения. Размер морального вреда по российскому законодательству зависит от характера нравственных и физических страданий, причиненных потребителю, от вины нарушителя (ст.15 Закона) и возмещается с учетом требований разумности и справедливости (п.2 ст.1101 ГК РФ).

Формы защиты прав потребителей

С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав конкретного потребителя, перед последними встает вопрос выбора формы защиты. Форма защиты права - это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права [3]. Граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке Распопин, А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя / А.Н. Распопин // - Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2006. - С. 141.

Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора.

Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране гарантирована ст.46 Конституции РФ. В ст.47 Конституции РФ 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 ГК 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".

П.3 ст.17 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления рассматривает мировой судья в качестве суда первой инстанции, а свыше - районный суд. Цена иска определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы (ст.23, ст.91 ГПК РФ).

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами (ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей"; ст.333,36 Налогового кодекса Российской Федерации [3]).

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п.6 ст.13 Закона "О защите прав потребителей") Антонов, В.В., Антонова Н.А., Толпыгин, Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис, 2003. - С. 437.

Таким образом, Закон "О защите прав потребителей" предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Ст.17 закрепляет важные демократические начала, гарантирующие гражданам судебную защиту их прав и свобод. В зависимости от характера нарушаемого права, защита может осуществляться в порядке уголовного, административного, гражданского и конституционного судопроизводства.

Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право. Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя,

исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги) [1]? Обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования споров, если такой порядок предусмотрен законом или договором, требуют положения Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ) Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. // Собрание законодательства РФ. -2002. № 46. - Ст. 4532. (ред. от 25.11.2008)., в частности ст. ст.131, 132, 135.

В указанных случаях спор передается на рассмотрение суда после соблюдения досудебного порядка.

По некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так, например, ст.55 Федерального закона "О связи" [3] от 7 июля 2003г. установлен шестимесячный срок для предъявления претензий, связанных с непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений (для телеграфных отправлений - один месяц). Этой же статьей

установлены различные сроки для ответа на претензию. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд Еналеева, И.Д., Кулаков, О.С., Петров, М.И., Хасин, К.В. Правила торговли. Защита прав потребителей / И.Д. Еналеева, О.С. Кулаков, М.И. Петров, К.В. Хасин // - М.: Издательсктй центр МарТ, 2005. - С. 448.

Необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст.46 Конституции Российской Федерации [4] (далее Конституция РФ).

Следует обратить внимание на то, что соблюдение досудебного порядка урегулирования споров обязательно не только в случаях, когда такой порядок предусмотрен непосредственно федеральным законом. Так, федеральный закон может содержать отсылочную норму, предусматривающую, что претензионный или иной досудебный порядок урегулирования определенной категории споров регламентируется подзаконным правовым актом, например постановлением Правительства РФ или актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего руководство определенной отраслью или сферой управления.

Примерами таких отсылочных норм могут служить правила, установленные в ст.122 Федерального закона от 10 января 2003 г. N 18 "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" (далее - УЖТ РФ) [5]. Согласно данной статье порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с

осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Поэтому в случаях, когда досудебный порядок урегулирования споров регламентирован подзаконным правовым актом, при условии, что такая возможность прямо предусмотрена федеральным законом, для обращения в суд или арбитражный суд необходимо соблюдение указанного порядка.

В остальных случаях (если досудебный порядок не предусмотрен договором) спор может быть передан на рассмотрение суда или арбитражного суда без соблюдения данного порядка. Это возможно даже в тех случаях, когда досудебный порядок предусмотрен для конкретной категории споров подзаконным правовым актом, требования которого не основаны на соответствующей управомочивающей норме федерального закона.

Целесообразно также иметь в виду, что если досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не федеральным законом, а законом субъекта РФ, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд или арбитражный суд с исковым заявлением.

Обратим внимание, что до введения в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации от 24 июля 2002 г. (далее - АПК РФ) понятие "досудебный порядок урегулирования споров" нередко отождествлялось с понятием "претензионный порядок урегулирования споров". Теперь из смысла норм как АПК РФ, так и ГПК РФ определенно следует, что досудебным может являться не только претензионный, но и иной порядок урегулирования споров, который может быть предусмотрен как договором, так и федеральным законом.

Под "иным" порядком следует понимать урегулирование спора, например, путем обмена письмами, телеграммами и другими документами, подачи

заявления и предоставления ответа на него, прочие согласительные процедуры, реализуемые в документальной форме. При этом судебная практика исходит из того, что возможность проведения переговоров до передачи спора в суд нельзя расценивать как установление досудебного порядка урегулирования спора, поскольку под досудебным порядком понимается установление в договоре условий о направлении претензии или информационного письма, установление сроков для ответа на нее и других условий, позволяющих определить, что договор содержит четкую запись об установлении такого порядка Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян // - М: Юридический центр Пресс, 2005. - С. 464.

Указанные формы досудебного порядка урегулирования споров могут быть предусмотрены условиями договора. Кроме того, федеральные законы в ряде случаев императивно устанавливают конкретные формы досудебного порядка применительно к определенным группам правовых отношений. Например, п.2 ст.452 ГК РФ установлен обязательный досудебный порядок урегулирования спора об изменении или расторжении договора. Так, если основанием расторжения договора аренды является неисполнение арендатором возложенных на него обязанностей, то арендодатель до обращения в суд с иском о досрочном расторжении договора обязан направить арендатору письменное предупреждение о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок (ч.3 ст.619 ГК РФ), а также предложение расторгнуть договор (п.2 ст.452 ГК РФ).

Следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании ст.134 Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ) судья должен отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена Гражданский процессуальный кодекс

Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. // Собрание законодательства РФ. -2002. № 46. - Ст. 4532. (ред. от 25.11.2008)..

Несмотря на наличие и действие органов государственной и общественной защиты прав потребителей во многих случаях гражданам нет необходимости обращаться за помощью в эти органы или в суд. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно.

Таким образом, история появления института дает яркие представления о времени формирования и экономических процессах, происходящих в государстве в период принятия закона.

Раскрывая понятие защиты прав потребителей, описываются сферы и органы, которые регулируют данные отношения. Так же достаточно емко перечислены области распространения Закона "О защите прав потребителей

Подробным образом описаны все объекты защиты в отношениях с участием потребителей

Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности.

Защита гражданских прав осуществляется различными способами, по выбору истца. Это может быть признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и другие.

Потребитель, чьи права были нарушены, может выбрать из двух форм защиты своих интересов - внесудебная или судебная. Внесудебная форма подразумевает возможность потребителя предъявлять претензию непосредственно продавцу (производителю, исполнителю).

В целом можно сказать, что законодательство за 15 лет претерпело сильнейшие изменения, в лучшую для потребителя сторону, поставив потребителя, как главную ценность потребительских отношений.

3.2. Применение отдельных гражданско-правовых способов защиты прав потребителей на качество технически сложных товаров

гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров осуществляется посредством правового регулирования определенной группы общественных отношений, а именно потребительских отношений, выражена и закреплена в таком регулировании. Соответственно, для гражданско-правовой охраны прав потребителей технически сложных товаров характерны признаки, свойственные правовому регулированию в целом, а именно:

1) гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров представляет собой воздействие на отношения с участием потребителей технически сложных товаров;

2) в качестве непосредственного предмета гражданско-правовой охраны прав потребителей технически сложных товаров как правового регулирования выступает волевое поведение участников потребительских отношений, связанных с приобретением технически сложных товаров;

3) гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров включает две группы правовых средств: правовые

средства обеспечения реализации прав потребителей и правовые средства защиты прав потребителей;

4) на особенности содержания гражданско-правовой охраны прав потребителей технически сложных товаров оказывают влияние характер потребительских отношений по поводу приобретения технически сложных товаров, правовой статус потребителей технически сложных товаров и правовые особенности технически сложных товаров как объектов гражданских прав;

5) гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров осуществляется посредством действия определенного механизма, призванного гарантировать достижение целей правовой охраны прав таких потребителей.

Заключение

В данной выпускной квалификационной работе рассмотрено правовое регулирование защиты прав потребителей, которое является одним из существенных факторов развития экономики, и преследует две основные цели: первая - информировать потребителей об имеющихся на рынке товарах и услугах с тем, чтобы правильный выбор способствовал успешному формированию потребительского рынка, вторая - защищать потребителя в том случае, если его положение как слабой стороны ущемляется.

В работе изложена история появления института, которая дает яркие представления о времени формирования и экономических процессах, происходящих в государстве в период принятия закона.

Раскрывается понятие защиты прав потребителей, описывающее сферы и органы, которые регулируют данные отношения. В аттестационной работе достаточно емко перечислены области распространения Закона "О защите прав потребителей. Подробным образом описаны все объекты защиты в отношениях с участием потребителей.

Раскрываются содержание защиты прав, таких как право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности.

Перечисляются различные способы защиты гражданских прав, по выбору истца. Это может быть признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и другие.

Рассказывается о формах защиты прав потребителей. Которые выбираются на усмотрение потребителя - внесудебная или судебная. Внесудебная форма подразумевает возможность потребителя предъявлять претензию непосредственно продавцу (производителю, исполнителю).

Что касается процессуальных особенностей рассмотрения дел о нарушении прав потребителей выступают на стороне потребителя. По общему правилу предъявления иска Закон устанавливает альтернативную подсудность.

Детально исследован вопрос посвященный лицам, которые предъявляют иски по защите прав потребителей.

В работе освещен вопрос особенностям доказывания по делам о защите прав потребителей. При предъявлении требований потребитель должен доказать факт приобретения товара в соответствующем торговом месте и подтвердить ненадлежащее качество приобретенного товара. В процессе подлежат доказыванию наличие гарантийного срока, факт отказа руководителем или должностным лицом произвести удовлетворить законные требования

потребителя. Распределение обязанностей по доказыванию, на которые ссылаются стороны, ложится на плечи каждой из сторон.

Однако действующее законодательство содержит некоторые недостатки. Предлагается внести изменения в статью 17 в которой, не оговорен порядок обязательного досудебного разбирательства зачастую продавец узнает о претензиях к нему лишь тогда когда к нему приходит судебная повестка. Было бы правильно закрепить в законе положения обязывающего покупателя в сначала обратится с претензией к продавцу, а в случае отказа или не полного удовлетворения требования обращаться в суд. Предположительно, что на практике осуществить подобную возможность достаточно трудно, потому как разрешение конфликтов доводится до суда по причине отсутствия возможности договориться сторонами в области возмещения морального вреда.

Дополнить статью 8, где не полно раскрывается понятие "необходимая информация" и при возникновении споров следует исходить из обычно предъявляемых требований. Следует дать полное определение этому понятию.

Необходимо изменить пункт 4 статьи 26.1 предлагается увеличить срок отказа от товара надлежащего качества, проданного дистанционным способом до 7 рабочих дней.

Так как при отказе от товара потребитель может столкнуться, с тем что организации осуществившие доставку могут не работать, по причине выходных и праздничных дней.

Предлагается внести изменения в пункт 7 статьи 18, в законе не обходимо установить расстояние доставки крупногабаритных грузов. В законе оговорена обязанность продавца о доставке товаров весом свыше 5 килограмм, но не оговорено расстояние, что предоставляет продавцам право на

самостоятельное его установление. Для установления конкретного расстояния необходимо исследовать положение продавцов.

Целесообразно было бы рассмотреть возможность преподавания в учебных заведениях специальной дисциплины, посвященной теме защиты потребительских прав, либо добавление темы защиты прав потребителей в существующие правовые дисциплины.

Также, фактически отсутствует и ответственность за предоставление некачественных услуг в сфере образования.

В последние годы появились ранее не встречавшиеся в судебной практике категории гражданских дел, предметом которых стали требования о защите прав неопределенного круга лиц, т.е. лица участвующие в деле не имеющие своих собственных юридических заинтересованностей (муниципальные власти, общественные организации) стали чаще обращаться в суд с целью защиты прав не конкретного потребителя, а потребителей в целом. Появление таких категорий гражданских дел свидетельствует о повышении ответственности и заинтересованности в защите прав потребителей на государственном и общественном уровне, что говорит о развитии потребительского права в России.

В целом можно сказать, что законодательство за 15 лет претерпело сильнейшие изменения, в лучшую для потребителя сторону, поставив его как главную ценность потребительских отношений.

Таким образом, законодательство представляет собой сложный механизм и Закон "О защите прав потребителей" является его частью. Как и во всех механизмах в законодательстве есть недоработки, которые можно устранить принятием новых изменений и дополнений.