

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзууров Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 14.09.2023 14:07:41

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f14c641218e8e9

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное

образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

по дисциплине

«ЗАЩИТА ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

для студентов

Направление подготовки 40.03.01 Юриспруденция

Направленность (профиль): «Гражданско-правовой»

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Описание практических работ

ВВЕДЕНИЕ

Цель дисциплины – дать студентам правовые знания, необходимые им в потребительских отношениях, защите прав потребителей, обеспечить методикой поиска и анализа правовых актов и научить правильному их применению в конкретных жизненных ситуациях.

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение теории по дисциплине «Защита прав потребителей»;
- изучение законодательных актов, относящихся к дисциплине «Защита прав потребителей»;
- изучение практического материала по дисциплине (в том числе материалов судебной практики);
- изучение основных правовых институтов потребительского права, методик поиска и анализа правовых актов, регулирующих потребительские отношения, а также умение активно использовать правовые средства в области защиты прав потребителей;
- умение анализировать информацию, составлять необходимую документацию (претензии, иски) по защите прав потребителей.

Формируемые компетенции - ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Дисциплина «Защита прав потребителей» является факультативной дисциплиной ОП ВО подготовки бакалавра по направлению 40.03.01 «Юриспруденция». Ее освоение происходит в 8 семестре.

ОПИСАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Практическое занятие №1. Тема 1. Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – суть постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей.

Уметь – умело применять нормы из федерального закона, касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар.

Актуальность темы заключается в изучении права потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Теоретическая часть:

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.

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.

Вопросы и задания:

1. Зарождение движения в защиту прав потребителей. Движение в защиту прав потребителей за рубежом. Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».

2. Потребительское движение в России. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года. Федеральные законы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей. Нормативные акты, принимаемые Правительством РФ. Международные договоры Российской Федерации.

3. Основные понятия, используемые в Законе «О защите прав потребителей». Состав правовых отношений, складывающихся при реализации, охране и защите прав потребителей. Субъекты, объекты отношений. Содержание правоотношений в сфере защиты прав потребителей (права и обязанности сторон).

4. Просвещение в области защиты прав потребителей.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №2. Тема 2. Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – суть постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей.

Уметь – умело применять нормы из федерального закона, касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар.

Актуальность темы заключается в изучении права потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Теоретическая часть:

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, обуславливающих 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 закреплённых 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».

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.

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, обуславливающих 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.

Поскольку на современном этапе государство нормирует лишь требования по безопасности продукции, постольку предметом государственного контроля должны стать именно эти требования.

Вопросы и задания:

1. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.
2. Государственные стандарты Российской Федерации.
3. Способы определения качества товаров, работ, услуг.
4. Сертификация товаров и услуг.
5. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.
6. Срок годности.
7. Срок службы.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №3. Тема 3. Право потребителей на информацию

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей.

Уметь – умело применять нормы из федерального закона, касающиеся Госстандарта, сертификации, стандартизации, технического регламента.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар

Актуальность темы заключается в изучении права потребителей на информацию.

Теоретическая часть:

Закон «О защите прав потребителей», регулирующий вопросы содержания права потребителя на информацию, не дает точного определения категории «потребительская информация», а лишь закрепляет необходимые характерные требования, которым потребительская информация должна соответствовать.

Требования к потребительской информации

Согласно ст. 8 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей 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 Российской Федерации.

Из содержания данной нормы можно выделить требования, которым должна соответствовать потребительская информация. Таким образом, потребительская информация должна соответствовать требованиям:

- необходимости;
- достоверности;
- доступности и наглядности
- своевременности;
- соответствующего содержания.

Необходимость потребительской информации

Так как потребитель не имеет специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), то информация, которая передается потребителю, должна содержать соответствующий объем сведений и знаний о свойствах и характеристиках товара, работы, услуги для достижения цели правильного представления и выбора потребителем определенных товаров, работ или услуг. Только тогда информация будет считаться необходимой.

Достоверность потребительской информации

Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным. Следовательно, если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации, и для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают определенные правовые последствия. Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает обязательность заверения достоверности перевода информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах) на русский язык. Продавец по своему усмотрению вправе заверить верность перевода.

Доступность и наглядность потребительской информации

В отношении признака доступности выделяют два аспекта. Во-первых, доступность обозначает изложение информации на «доступном» для потребителя языке. Пункт 2 ст. 8 Закона «О защите прав потребителей» закрепляет то, что информация должна доводиться до

сведения потребителя на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), – на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ. Во-вторых, стиль изложения и смысл информации должны быть просты, чтобы потребитель мог понять ее суть без дополнительных знаний в соответствующей области.

Что касается наглядности, то следует определить ее в возможности визуального восприятия через текст, схемы, таблицы, иллюстрации, которые, в свою очередь, должны также быть доступны для понимания посредством восприятия.

Своевременность предоставления потребительской информации

Важно помнить, что информация должна доводиться до потребителя в момент заключения договора. Более того, Гражданский кодекс РФ закрепляет подобные положения. Например в п. 2 ст. 495 ГК РФ, в котором говорится, что покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле. Или в п. 1 ст. 732 ГК РФ, в соответствии с которым подрядчик обязан до заключения договора бытового подряда предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения.

Соответствующее содержание потребительской информации

Здесь необходимо выделить три категории в содержании потребительской информации, а именно информацию:

- об изготовителе, исполнителе, продавце;
- о режиме работы продавца, изготовителя, исполнителя;
- о реализуемых им товарах, работах и услугах.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления. По общему правилу режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно, кроме указанных в п. 1 ст. 11 Закона «О защите прав потребителей» государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Обязанность продавца, изготовителя, исполнителя предоставлять информацию о реализуемых товарах, работах или услугах закреплена в ст. 10 Закона «О защите прав потребителей». Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

Какие сведения должна содержать информация о товарах (работах, услугах)

В информации о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должны содержаться:

- Наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение.

- Сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания – сведения о составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

- Цена в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

- Гарантийный срок, если он установлен. Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя.

- Правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг). Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара в обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Обязательные требования, обеспечивающие безопасность потребителей, содержатся в технических регламентах, санитарных нормах и правилах. Как правило, данные требования находят отражение в нормативной документации по техническому регулированию или в сопроводительной технической документации.

- Срок службы или срок годности товаров (работ), определенный в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению.

- Адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

- Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) определенным требованиям. Согласно Правилам продажи отдельных видов товаров, утвержденным постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, при продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов: сертификат или декларация о соответствии (копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат).

- Товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы

должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

- Информация о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг). Потребитель имеет право ознакомиться в связи с приобретением товаров, работ, услуг, например, с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 или Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025, а также иными нормативными правовыми актами.

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

- Указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. Данное положение исходит из того, что нарушением прав потребителя считается использование фонограмм исполнителями музыкальных произведений, когда потребитель рассчитывал на живое исполнение при оказании ему такого рода развлекательных услуг.

- Указание на то, что приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки). Потребитель имеет право приобретать новые товары, и если он был предупрежден, что товар был в употреблении или в нем устранялся определенный недостаток и согласился приобрести его, то он не может впоследствии предъявлять соответствующие требования. В случае продажи потребителю такого товара как нового возможно наступление правовых последствий, установленных при продаже товара с недостатками.

Таким образом, следует отметить, что в действующем законодательстве тщательно закреплено право потребителя на информацию исходя из позиции, что данное право является ключевым. На основании полученной информации от своих контрагентов потребитель реализует дальнейшее свое право на самостоятельный выбор товаров, работ или услуг.

Способы доведения информации до потребителя

Информация может быть доведена до потребителя определенными способами.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) и режиме работы продавца (исполнителя) доводится до потребителя согласно ст. 9 и 11 Закона «О защите прав потребителей» посредством соответствующих вывесок.

Информация о реализуемых товарах (работах и услугах) доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством РФ о техническом регулировании, и включает сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. Согласно ст. 27 Федерального закона «О техническом регулировании» продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено, маркируется знаком обращения на рынке. Изображение такого знака устанавливается Правительством РФ. Данный знак не является специальным защищенным знаком и наносится в информационных целях.

Маркировка знаком обращения на рынке осуществляется заявителем самостоятельно любым удобным для него способом. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, установленном законодательством, не может быть маркирована знаком обращения на рынке. Следовательно, отдельным способом по законодательству о техническом регулировании можно считать маркировку знаком обращения на рынке.

В соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 или Правилами бытового обслуживания населения в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от

15.08.1997 N 1025, а также иными нормативными правовыми актами информация может доводиться до потребителя документами различного содержания и характера. Например, исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- правила бытового обслуживания населения в РФ;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Правила дистанционного способа продажи товаров предусматривают дополнительные способы доведения информации при такой продаже товаров. В данном случае речь идет об ознакомлении потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами. Потребителю согласно Закону «О защите прав потребителей» в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре (ст. 10), о порядке и сроках возврата (п. 4 ст. 26.1).

Одним из способов доведения информации до потребителя является передача ее через рекламу товаров, работ и услуг.

Защита права потребителя на информацию

В случае нарушения права потребителя на информацию он имеет право на защиту. Если были нарушены права потребителя в части непредоставления информации, а он приобрел товар (работу, услугу), не обладающий необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор, потребовать возмещения убытков, а также вернуть товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

Если из-за отсутствия информации (отсутствует инструкция по сборке, нет правил пользования) потребитель не может использовать товар (работу, услугу) по назначению, он вправе потребовать предоставления ему информации в разумно короткий срок. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, то потребитель имеет право вернуть товар продавцу и потребовать возмещение убытков.

В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за недостоверной или недостаточно полной информации потребитель вправе требовать от изготовителя (исполнителя, продавца) возмещения вреда. Если вред причинен природным объектам (земле, деревьям, кустарникам и пр.), находящимся в собственности потребителя, он также вправе потребовать также полного возмещения ущерба.

Если из-за недостоверной или недостаточно полной информации проявились вышеуказанные последствия позднее, то потребитель вправе обратиться в суд и требовать возмещения убытков. Рассматривая такие споры, суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Вопросы и задания:

1. Понятие информации о товаре, работе, услуге.
2. Виды и формы информации.
3. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.

4. Формы и способы доведения информации до потребителя.
5. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавца).
6. Сведения о товаре (работе, услуге).

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

РАЗДЕЛ 2. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Практическое занятие №4. Тема 4. Ответственность участников отношений по защите прав потребителей

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей».

Уметь – умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – круглый стол

Актуальность темы заключается в изучении ответственности участников отношений по защите прав потребителей.

Теоретическая часть:

Вопрос о соотношении договорной и деликтной ответственности не раз являлся предметом исследования учеными. Значимость подобных исследований объяснялась в литературе как для определения сферы применения каждой из них, так и для уяснения условий возложения ответственности, их объема, особенностей, т.е. "...для разрешения конкретных вопросов, связанных с одним или другим видом ответственности".

В настоящей работе рассматривается вопрос о соотношении договорной и деликтной ответственности в области защиты прав потребителей.

В этой сфере общественных отношений основным видом ответственности является договорная, так как отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами возникают из договоров купли-продажи, выполнения работ, оказания услуг. Любое нарушение договора влечет наступление ответственности. Мерами ответственности являются возмещение убытков, уплата неустойки. Но закон также предусматривает для потребителя возможность требовать возмещения вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу недостатками товара, работы или услуги, либо недостоверной или

недостаточной информацией о товаре (работе, услуге). Иными словами, ответственность возникает из правонарушения - причинения вреда и наступает независимо от того, состояли или нет в договорных отношениях потребитель и продавец (изготовитель товара, лицо, выполнившее работу или оказавшее услугу). Возможна ли конкуренция исков в таких ситуациях, допустима ли она?

Исследование показало, что в советской юридической литературе не было однозначного ответа на этот вопрос. В современной юридической литературе также нет единства мнения по данному вопросу. Одни авторы считают, что закон допускает конкуренцию договорного и деликтного исков, оставляя право выбора за потребителем. По мнению других, никакой конкуренции между договорным и внедоговорным исками Гражданский кодекс РФ не допускает, поэтому следует четко различать права и обязанности, реализуемые в рамках договора и осуществляемые вне договора. Так, при продаже товара ненадлежащего качества у покупателя возникает право на возмещение причиненных убытков в рамках договора, если же недостатками товара причинен вред жизни, здоровью или имуществу покупателя, отношения, возникающие по поводу возмещения вреда, будут носить внедоговорной характер. С теоретической точки зрения данная позиция кажется правильной, пока не возникает проблема выбора соответствующего способа защиты права на практике.

Вопросов не возникает при причинении вреда жизни или здоровью потребителя. В данном случае действует правило, предусмотренное ст. 1084 ГК РФ: вред, причиненный жизни или здоровью гражданина при исполнении договорных обязательств, возмещается по правилам, предусмотренным гл. 59 ГК РФ, если законом или договором не предусмотрен более высокий размер ответственности. Неоднозначность выбора возникает тогда, когда недостатками товара или недостоверной или недостаточной информацией причинен вред имуществу потребителя. Полагаем, в подобных случаях все-таки возможна конкуренция исков. Для обоснования данной позиции проведем сравнительный анализ условий наступления договорной и деликтной ответственности в сфере потребительских правоотношений.

Как известно, для наступления гражданско-правовой ответственности необходимы следующие условия: противоправное поведение, причинение вреда или наличие убытков в имущественной сфере кредитора, причинная связь между противоправным поведением должника и причинением вреда, вина правонарушителя.

Противоправным поведением при наступлении договорной ответственности будет являться нарушение договорных условий не только относительно качества товара, но и других условий, связанных со сроком исполнения договора, местом или способом исполнения. Например, гражданин З. обратился в суд с требованием о расторжении договора и возмещении убытков, в связи с просрочкой установки в его квартире пластиковых окон.

Кроме нарушения договорных условий основанием для наступления договорной ответственности также является нарушение законных прав потребителя, например права на информацию, включающую информацию о товаре, цене, продавце. Так, гр. Я. обратилась к продавцу художественного салона с требованием об отказе от договора и о возмещении убытков, так как при заключении договора ей не была предоставлена информация о цене товара. Заключая договор на изготовление рамок для репродукций, потребитель считала, что полностью произвела предоплату, однако при получении товара обнаружила, что цена товара на момент заключения договора не была определена, а первоначально был внесен только аванс (см. архив Забайкальской региональной общественной организации по защите прав потребителей).

При наступлении деликтной ответственности за вред, возникший вследствие недостатков товара (работы, услуги), противоправным поведением продавца, изготовителя будет являться не любое нарушение договорных условий, а только условий о качестве товара, а также требований закона к качеству товара. Причем не любые недостатки в товаре влекут наступление ответственности, а такие, которые способны причинить вред жизни,

здоровью или имуществу потребителя. Противоправными также будут действия по предоставлению недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге). Непредоставление полной или достоверной информации должно являться причиной возникновения вреда. Никакие другие нарушения, не связанные с качеством товара или информацией о товаре (работе, услуге), не могут повлечь наступление внедоговорной ответственности в соответствии со ст. 1095 ГК РФ. Само же противоправное поведение может быть как в форме действия, так и бездействия. Например, основанием для наступления ответственности по договору подряда на установку отопительной системы в доме у гр. М. явилась некачественная установка системы, а также непринятие мер по устранению недостатков по заявлению потребителя, что привело к размораживанию отопительной системы (см. архив Забайкальской региональной общественной организации по защите прав потребителей).

Таким образом, было справедливо указано, что объем противоправных действий при наступлении договорной ответственности шире, так как противоправным является нарушение не только норм права, но и любого действительного соглашения сторон.

Следовательно, объем противоправных действий при наступлении договорной ответственности включает объем противоправных действий при наступлении деликтной ответственности. Противоправное действие в виде передачи товара с недостатками или непредоставление информации о товаре, повлекшее причинение вреда имуществу потребителя, может поставить его перед выбором способа защиты.

Следующим условием наступления гражданско-правовой ответственности является причинение вреда или наличие убытков.

Возможно наступление договорной ответственности и при отсутствии убытков у кредитора. Такой мерой ответственности является неустойка, предусмотренная Законом РФ "О защите прав потребителей" (ст. ст. 23, 28), которая носит штрафной характер и взыскивается независимо от наступления убытков. В качестве примера можно привести два случая из судебной практики. Гражданка Б. обратилась в суд с иском о взыскании неустойки по договору подряда, предметом которого было выполнение ремонтных работ в ее квартире. Работы были выполнены подрядчиком с нарушением срока. Хотя у потребителя не было претензий к качеству выполнения работы и никакие имущественные потери она не понесла, тем не менее просрочка исполнения обязательства подрядчиком явилась основанием для взыскания неустойки. Другой случай: общественная организация в интересах гр. Т. обратилась в суд с иском о взыскании неустойки по договору купли-продажи мебельного гарнитура. Поводом для обращения в суд послужила просрочка исполнения обязательства продавцом по устранению недостатка - замены витражного стекла. Продавец заменил бракованное витражное стекло через месяц после истечения срока, предусмотренного соглашением сторон. Иными словами, убытки у потребителя в данном случае также не возникли, однако продавец вынужден был уплатить значительную неустойку (см. архив Забайкальской региональной общественной организации по защите прав потребителей).

Однако следует учитывать факультативный характер данного условия гражданско-правовой ответственности с учетом предоставленного суду права уменьшить неустойку, которая явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" дается разъяснение о том, что норма, содержащаяся в ст. 333 ГК РФ, применяется к отношениям, регулируемым Законом РФ "О защите прав потребителей". При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика (абз. 2 п. 12 Постановления). Таким образом, наличие или отсутствие убытков имеет значение при решении судом вопроса об уменьшении неустойки.

Что касается деликтной ответственности, то, по мнению цивилистов, вред занимает первое место среди общих условий наступления данного вида ответственности, поскольку

при его отсутствии деликтное обязательство не возникает. В соответствии со ст. 1095 ГК РФ вред может быть причинен жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица.

Причинение вреда личности связано с нарушением личных неимущественных прав на жизнь, здоровье. В этом случае компенсируются имущественные потери, связанные, например, с восстановлением здоровья, а также моральный вред. Причинение вреда личности влечет наступление только внедоговорной ответственности.

Причинение вреда имуществу связано с уменьшением или уничтожением имущества потерпевшего. Имущественный вред подлежит возмещению в полном объеме либо в натуре, либо в деньгах. И только причинение вреда имуществу потребителя может поставить его перед выбором способа защиты своего нарушенного права. Так, некачественно выполненные подрядчиком работы послужили причиной выхода из строя системы отопления, потребитель был вынужден демонтировать вышедшую из строя отопительную систему, закупить материал и установить новую систему - налицо причинение имущественного вреда. Потребитель, основываясь на договорных отношениях, потребовал от подрядчика возмещения убытков, причиненных недостатками работы, - возмещения расходов, связанных с установкой новой системы отопления. Впоследствии потребитель решил изменить предмет иска и сумму исковых требований, что не противоречит ст. 39 ГПК РФ. Потребитель на основании правил, установленных ст. 1095 ГК РФ, ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребовал возмещения вреда имуществу, причиненного некачественными работами, - возврата денег по оплате некачественной работы и возмещения стоимости утраченных материалов. Предъявляя попеременно различные требования, потребитель действовал в соответствии с нормами права, и суд правомерно, на наш взгляд, удовлетворил ходатайство об изменении предмета иска.

Третье условие наступления ответственности - наличие причинной связи между противоправным поведением и наступившим вредом. Множество теорий причинной связи в науке гражданского права свидетельствует о том, что проблема установления причинной связи является одной из самых сложных и многогранных как с теоретической, так и с практической точек зрения. Однако не во всех случаях наступления договорной ответственности причинная связь является обязательным условием. Применение такой формы ответственности, как взыскание неустойки, возможно и без установления причинной связи, так же как и без наличия убытков.

Причинная связь является обязательным условием наступления деликтной ответственности. При ее наступлении потерпевший должен доказать причинную связь между возникшим вредом и противоправным поведением продавца (изготовителя). Иными словами, необходимо доказать факт, что вред явился результатом проявления конструктивного, рецептурного или иного недостатка вещи, ненадлежащего качества работы или услуги, а не возник по какой-либо другой причине.

Итак, причинная связь необходима. Она устанавливается одними и теми же приемами как при возмещении договорных убытков, так и при возмещении вреда. Данное обстоятельство укладывается в конструкцию о возможности конкуренции исков.

Четвертым, субъективным условием наступления гражданско-правовой ответственности является вина. В сфере потребительских отношений безвиновная ответственность, как договорная, так и деликтная, соотносится с общими правилами о безвиновной ответственности предпринимателей (ст. 401 ГК РФ). Однако ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" наряду с непреодолимой силой допускает и другие законные основания освобождения изготовителя (исполнителя, продавца) от ответственности. Такими основаниями являются: нарушение потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действия третьих лиц (п. 6 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"), вина потребителя при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) (п. 6 ст. 28 Закона). Исходя из этого можно сделать вывод, что любая вина потребителя (даже простая неосторожность) освобождает другую сторону от

ответственности, тогда как в соответствии с общими правилами вина кредитора, так же как и наличие смешанной вины, влечет уменьшение ответственности должника, но не освобождение от ответственности.

В соответствии с правилами, содержащимися в ст. 1095 ГК РФ, вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ или услуг, подлежит возмещению независимо от вины продавца (изготовителя, исполнителя). Некоторые авторы, анализируя правила, изложенные в п. 4 ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей", полагают, что законом устанавливается, по существу, абсолютная ответственность, от которой изготовитель или исполнитель не может быть освобожден ни при каких условиях. Изготовитель или исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием ими различного рода материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров, выполнения работ или оказания услуг, независимо от того, позволял ли уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства.

Более правильной представляется позиция других ученых, которые, напротив, считают, что такая ответственность не является абсолютной, поскольку существуют основания освобождения от ответственности причинителя вреда - это непреодолимая сила и нарушение потребителем установленных правил пользования товаром, результатом работы, услуги или их хранения (ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Таким образом, причинитель вреда может быть освобожден от ответственности, например, при нарушении потребителем правил пользования товаром в силу даже простой неосторожности.

Такое положение также не совсем соответствует общим правилам учета вины потерпевшего при наступлении деликтной ответственности. По мнению одного из специалистов, случайное нарушение потребителем правил пользования или хранения товара (работы, услуги) не должно приводить к освобождению невинного изготовителя, исполнителя или продавца от ответственности. Вслед за автором полагаем, что норму ст. 1098 ГК РФ следует привести в соответствие с общими правилами, предусмотренными ст. 1083 ГК РФ.

Таким образом, освобождение должника от ответственности в случае нарушения потребителем правил пользования или хранения товара (работы, услуги) уравнивает договорную, возникающую из договоров в сфере потребительских отношений, и внедоговорную, возникающую из причинения вреда недостатками товаров (работ, услуг).

Таким образом, анализ представлений, суждений о соотношении договорной и деликтной ответственности в сфере потребительских правоотношений позволяет сделать следующие выводы.

Сравнивая виды ответственности, неоспоримым является вывод о том, что для договорной ответственности характерно преобладание диспозитивного регулирования, поскольку в момент заключения договора стороны могут установить те меры ответственности, которые будут применены в случае нарушения одним из участников правоотношения своих обязанностей.

Деликтной ответственности более присуще императивное регулирование. Однако в сфере потребительских отношений преобладают нормы императивного характера, поэтому, нарушая основные права потребителя, продавец нарушает тем самым не только договорные права, но и законные.

Перечень условий наступления договорного и деликтного видов ответственности одинаков. Анализ условий наступления ответственности свидетельствует об их несовпадающем, но не взаимоисключающем характере. Это позволяет сделать вывод, что при причинении вреда имуществу потребителя возможна конкуренция исков и потребитель вправе по своему выбору определиться со способом защиты.

Вопросы для круглого стола:

1. Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
2. Общая характеристика гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
3. Неустойка, взыскиваемая потребителями при нарушении их прав.
4. Возмещение убытков.
3. Компенсация морального вреда.
4. Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причинённый потребителю вред.
5. Ответственность за непредоставление или предоставление ненадлежащей информации.
6. Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг).
7. Ответственность в случае продажи товаров с недостатками.
8. Ответственность при заключении договора на оказание услуг (выполнение работ).
9. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
10. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
11. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №5. Тема 5. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей».

Уметь – умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – круглый стол.

Актуальность темы заключается в изучении защиты прав потребителей при продаже товаров потребителям.

Теоретическая часть:

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 5) расторжения договора купли-продажи; причем потребитель обязан вернуть товар с недостатками.

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

Указанные выше требования предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним.

Потребитель также вправе предъявить перечисленные требования изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя на основании договора с ним.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе вернуть изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. В случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества, на который установлен срок годности, продавец обязан произвести замену этого товара на товар надлежащего качества или вернуть потребителю уплаченную им сумму, если недостатки товара обнаружены в пределах срока годности. Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки. Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны удовлетворить требования потребителя, если они не докажут, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на

основании договора с ним, в местонахождении потребителя доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Потребитель вправе предъявить установленные ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем в соответствии со ст. 5 Закона.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи их потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение не более двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и пр.) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий местонахождения потребителей. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или в сборке, - со дня его установки (подключения) или сборки. Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи. В отношении недвижимого имущества гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента государственной регистрации договора купли-продажи недвижимого имущества.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара, установленным стандартами. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

Указанные сроки доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей. В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока, установленного на товар изготовителем, или по истечении сроков. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы товара или в течение 10 лет со дня передачи товара, если срок службы товара не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня предъявления потребителем такого требования, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования.

Когда гарантийный срок или срок годности не установлен, предусмотрены единые для любого товара иные сроки, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Как должен определяться разумный срок, юридические последствия его нарушения, законодательством не раскрыто. Практически можно считать, что срок обнаружения недостатков товара, дающий право потребителю предъявить соответствующие требования, равен двум годам. Поскольку при установлении гарантийного срока или срока годности недостатки должны быть обнаружены в пределах этих сроков, изготовителю и продавцу целесообразно их устанавливать. Более того, установление изготовителем срока годности на определенные товары является обязательным согласно законодательству, а неисполнение этой обязанности влечет неблагоприятные последствия.

Согласно п. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 18 Закона, как продавцу, так и изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Такое решение о бремени доказывания полностью соответствует п. 1 ст. 476 ГК РФ, предусматривающему случай, когда гарантийный срок не установлен. Следует отметить, что хотя договор, о котором идет речь, - это договор розничной купли-продажи между продавцом и потребителем, установленный в нем гарантийный срок может быть сроком продавца или изготовителя. Поэтому ответственность за недостатки возложена и на изготовителя. Вместе с тем п. 5 ст. 477 ГК РФ устанавливает ответственность лишь продавца, что определяется принадлежностью этой нормы к общим положениям о купле-продаже.

Однако если в договоре указан гарантийный срок изготовителя, продавец, удовлетворивший обоснованные требования потребителя, вправе предъявить регрессные требования изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли по вине последнего. Если же в договоре указан гарантийный срок продавца продолжительностью менее двух лет, но более длительный, чем гарантийный срок, установленный изготовителем, ответственность последнего перед продавцом должна наступать, если недостатки обнаружены в пределах установленного изготовителем гарантийного срока.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю в случае если срок службы не установлен. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом). Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на

основании договора с ним, в течение 20 дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. обеспечение право потребитель товар качество

В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в семидневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона о защите прав потребителей, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

От этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда, в том числе на абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники, производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение гарантийного срока, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте.

В случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона о защите прав потребителей, за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Исключение составляют также случаи реализации товара ненадлежащего качества через розничные комиссионные торговые предприятия.

Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям розничными комиссионными торговыми предприятиями независимо от форм собственности, а также другими продавцами при условии, что эти товары были приняты ими от граждан по договору комиссии (ст. 990-1004 ГК РФ).

Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность продавца

за просрочку выполнения требований потребителя (ст. 23). Согласно действующим правилам неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23, взыскивается за каждый день просрочки установленных ст. 20-22 Закона сроков выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, замене товара с недостатками, о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования впредь до выполнения соответствующего требования потребителя без ограничения какой-либо суммой.

В случае если продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, одновременно нарушили сроки устранения недостатков (замены) и не предоставили по требованию потребителя на время устранения недостатков (замены) аналогичный товар или задержали его предоставление, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

На практике в связи с применением этого вида ответственности продавца нередко возникают некоторые проблемы. Так, ст. 21 Закона о защите прав потребителей, устанавливает ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Во-первых, Закон устанавливает неустойку только за просрочку исполнения требований потребителя о замене или ремонте товара. При этом не установлены ни сроки, ни ответственность за отказ расторгнуть договор или уменьшить покупную цену. Судьи, действуя по аналогии, взыскивают неустойку и в этих случаях. В этой связи возникает вопрос о том, исходя из какой цены необходимо исчислять неустойку, и решается он каждый раз по-разному.

Существуют три различных подхода к проблеме:

- 1) взыскание неустойки исходя из цены товара на момент приобретения;
- 2) взыскание неустойки исходя из его цены на момент обращения в суд (либо подачи заявления в магазин);
- 3) взыскание неустойки исходя из цены на момент вынесения судом решения.

Последний подход представляется наиболее правильным, поскольку неустойка, установленная в законе, призвана прежде всего наказать продавца (или изготовителя), нарушающего права потребителей, и предотвратить подобные нарушения в дальнейшем. Если исходить из цены покупки, то сумма бывает настолько ничтожна, что не отвечает целям неустойки. Если же исходить из цены, действующей на момент подачи заявления, то издержки судебной системы (в частности, длительное рассмотрение дела) ложатся на потребителя.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона.

В случае если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных ст. 18, 20-22, то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

Говоря о неустойке, следует отметить, что размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п. 5 ст. 28, ст. 30, 31 Закона о защите прав потребителей, а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), исполнителя на день вынесения решения, поскольку продавец (изготовитель) или

организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), исполнитель не выполнили возложенную на них п. 5 ст. 13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

Учитывая, что Закон о защите прав потребителей не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика.

Порядок обмена товаров ненадлежащего качества. Согласно гражданскому законодательству (ст. 502 ГК РФ и ст. 25 Закона о защите прав потребителей) потребителю предоставлено право обменять в течение 14 дней с момента передачи недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен. Потребитель вправе осуществить это, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению. Обмен недовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.

Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством РФ.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу.

Подчеркнем, что это право действует именно 14 дней, а не 7 или 3, как иногда пишут продавцы в гарантийных талонах или договорах купли-продажи.

Требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара).

Перед тем как воспользоваться данным правом, необходимо учесть, что есть перечень товаров, которые не подлежат обмену.

В настоящее время такой перечень утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита (фасона, расцветки или комплектации)".

Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации:

1) товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты);

2) предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

3) парфюмерно-косметические товары;

4) текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружева и др.); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, отпускаемые на метраж;

5) швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

6) изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9) изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;

10) автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

11) технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства);

12) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

13) животные и растения;

14) непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Представленный перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.

Законодательством не предусмотрено возмещения каких-либо издержек продавцу товара в связи с реализацией покупателем данного права. При отсутствии необходимого для обмена товара надлежащего качества потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разницу в ценах выплачивает потребитель. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на день предъявления требования потребителя, в случае понижения цены - на день покупки его потребителем.

При расторжении договора купли-продажи, или при возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или при удовлетворении требования потребителя об уменьшении покупной цены расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из цены товара на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи, или о возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или об уменьшении покупной цены, а в случае снижения цены товара - исходя из цены товара на день его покупки.

Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли-продажи возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Вопросы для круглого стола:

1. Последствия продажи товара ненадлежащего качества.
2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
3. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.
4. Безвозмездное устранение недостатков товара изготовителем (продавцом).
5. Замена товара ненадлежащего качества.
6. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
7. Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
8. Право потребителя на обмен товара ненадлежащего качества.
9. Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.
10. Расторжение договора купли-продажи.
11. Приобретение товаров дистанционным способом.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №6. Тема 6. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей».

Уметь – умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – круглый стол.

Актуальность темы заключается в изучении защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Теоретическая часть:

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» продавец и исполнитель обязаны выполнить работу или оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Условия договора на выполнение услуги (работы) определяют не только ее качество, но и срок выполнения услуги (работы). Одно из существенных условий его – срок выполнения работ (оказания услуг). Он устанавливается в соответствии с Законом и может определяться Правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором.

Срок выполнения работы или оказания услуги может определяться датой или периодом. Если работа (услуга) выполняется по частям в течение срока действия договора (например, техническое обслуживание, доставка газет, журналов), то наряду с общим сроком устанавливаются частные сроки выполнения работ или оказания услуг.

Предусмотрены последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). К таким нарушениям относят:

- несвоевременное начало выполнения работ (оказания услуг);
- задержку срока окончания выполнения работ (оказания услуг).

В таких случаях потребитель имеет право по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок начала работ (оказания услуг) и (или) окончания выполнения работ (оказания услуг);
- поручить эту работу (оказание услуги) третьим лицам (например, отремонтировать часы или обувь в другой мастерской) или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещение расходов на выполнение работы (оказание услуг), но стоимость работы (услуг) должна иметь разумную цену и документальное подтверждение квитанцией, договором или другим документом;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

Закон не определяет порядок уменьшения цены за работу или услугу. Этот вопрос решается по соглашению сторон, а если соглашения достигнуть невозможно – судом по иску заинтересованной стороны.

Сумма взысканной потребителем неустойки не должна превышать стоимость работы (услуги) или общую стоимость заказа, если стоимость отдельного вида работы (услуги) не определялась договором.

В соответствии с этой статьей потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе имеет право требовать от исполнителей:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы (услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных потребителем расходов на исправление недостатков своими силами или третьим лицом.

Удовлетворение требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков не освобождает исполнителя от уплаты неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Вопросы для круглого стола:

1. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.
2. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.
3. Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг исполнителем.
4. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и права потребителя при их обнаружении.
5. Сроки устранения недостатков в работе, услуге. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Расторжение договора.

6. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
7. Порядок расчётов за выполненную работу (оказанную услугу).

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

РАЗДЕЛ 3. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Практическое занятие №7. Тема 7. Государственная защита прав потребителей. Негосударственные формы защиты прав потребителей

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей».

Уметь – умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар

Актуальность темы заключается в изучении государственной защиты прав потребителей, негосударственных форм защиты прав потребителей.

Теоретическая часть:

Государственная защита прав потребителей – это довольно широкая правовая категория, призванная обеспечить строгое и неуклонное исполнение закона и подзаконных актов, а также соблюдение дисциплины не только юридическими лицами различных форм собственности, но и общественными объединениями и гражданами.

Согласно ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

1. проведение мероприятий, связанных с контролем, проверкой соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

2. выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или

уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

а. в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

б. направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

в. направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

г. обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей¹.

В соответствии с п. 3 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» уполномоченные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Эти организации дают также разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждают положение о порядке рассмотрения ими дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Закон устанавливает, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию соответствующих органов исполнительной власти и их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную необходимую информацию (ст. 41 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ведущую роль в проведении государственного контроля и надзора на потребительском рынке играют следующие федеральные органы исполнительной власти:

1. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

1. Министерство внутренних дел РФ;

2. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

3. иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контрольно-надзорные функции.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека утверждено постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322.

Согласно указанному Положению Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Свою деятельность Служба осуществляет непосредственно и через свои территориальные органы.

Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Правительством РФ по представлению министра здравоохранения и социального развития РФ. Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является главным государственным санитарным врачом РФ.

К полномочиям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека относятся надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе государственный контроль соблюдения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также контроль соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

1. организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;

2. давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

3. запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

4. привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

5. пресекать факты нарушения законодательства РФ в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности;

6. осуществлять контроль деятельности территориальных органов Службы и подведомственных организаций;

7. создавать совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии) в установленной сфере деятельности (п. 6 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Отметим, что в соответствии с вышеуказанным Положением Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не имеет права осуществлять в установленной сфере деятельности нормативно-правовое регулирование, кроме случаев, устанавливаемых Указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Положение о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии, утверждено постановлением Правительства РФ от 17 июня 2004 г. № 294). Реализуя функции межотраслевого регулирования, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет свои полномочия в следующих областях: обеспечение единства измерений, стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области,

введение в действие общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации государственного контроля (надзора).

В соответствии с п. 5 Положения о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет такие полномочия в установленной сфере деятельности, как организация экспертизы проектов национальных стандартов, проверка в установленном порядке средств измерений в РФ, сбор и обработка информации о случаях причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов, а также информирование приобретателей, изготовителей и продавцов по вопросам соблюдения требований технических регламентов, учет национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области и обеспечение их доступности заинтересованным лицам.

Министерство внутренних дел РФ. Согласно Положению о Министерстве внутренних дел РФ, утвержденному Указом Президента РФ от 19 июля 2004 г. № 927 «Вопросы Министерства внутренних дел Российской Федерации», Министерство внутренних дел РФ (МВД России) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в том числе в сфере миграции.

Согласно указанному Положению МВД России осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и организациями.

В соответствии с п. 8 Положения о Министерстве внутренних дел РФ МВД России осуществляет следующие полномочия: организует производство по делам об административных правонарушениях, отнесенных к их компетенции, производит дознание и предварительное следствие по уголовным делам, участвует в работе по стандартизации, метрологии и сертификации, а также организует прием граждан, своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок.

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты законных интересов и прав потребителей в муниципальных образованиях определены ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей». В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

1. рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
2. обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг).

В соответствии с действующим законодательством органы местного самоуправления самостоятельно формируют в составе местных администраций структуры по защите прав потребителей (службы, отделы) или возлагают эти обязанности на работников других структурных подразделений.

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей реализуются ими в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации».

Работа структурных подразделений по защите прав потребителей в органах местного самоуправления определяется положением, утверждаемым главой органа местного самоуправления.

Указанное структурное подразделение возглавляет руководитель, назначаемый и освобождаемый от должности главой органа местного самоуправления. Последний несет полную ответственность за работу своего подразделения.

Если структура администрации не позволяет иметь самостоятельное подразделение, то работа по защите прав потребителей возлагается на конкретных работников других подразделений местных администраций. В случае, если такое возложение обязанностей невозможно, то в штатном расписании муниципального образования можно предусмотреть должность специального уполномоченного.

Конечно, органы местного самоуправления не могут самостоятельно решать все вопросы по защите прав потребителей, поэтому в своей работе они обязательно сотрудничают с различными организациями, например с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, органами исполнительной власти субъектов РФ, некоммерческими общественными объединениями потребителей и т. д.

Итак, давайте посмотрим, как осуществляется защита прав потребителей органами местного самоуправления. Согласно п. 2.2 Методических рекомендаций для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей») органы местного самоуправления:

1. рассматривают письменные и устные обращения и заявления потребителей;
2. консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
3. оказывают помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;
4. анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;
5. обращаются в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Этим же пунктом Методических рекомендаций предусмотрено, что заявления потребителей должны рассматриваться в срок не более месяца. В случаях, когда для рассмотрения заявления необходимы проведение экспертизы, востребование дополнительных материалов и т.д., сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на один месяц.

Работники подразделений по защите прав потребителей, рассматривая заявления и обращения потребителей, при необходимости проводят проверки хозяйствующих субъектов.

В случае подтверждения нарушений в соответствии с установленными полномочиями принимают следующие меры по их устранению:

1. разъясняют потребителям их права, помогают в составлении претензий к хозяйствующим субъектам по выявленным фактам нарушений законодательства о защите прав потребителей. Претензия вручается адресату лично с отметкой о вручении либо отсылается по почте заказным письмом с уведомлением. У потребителя должна оставаться копия претензии;
2. проводят работу с хозяйствующими субъектами в целях устранения нарушений в добровольном порядке, разъясняют их обязанности и установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» последствия несоблюдения норм настоящего Закона;
3. по фактам выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды составляют акты о выявленных нарушениях и незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности продукции и услуг;

4. помогают потребителям составлять иски в суд либо самостоятельно предъявляют иски в защиту прав конкретного потребителя или о признании действия продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий. В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», если с заявлением в защиту прав потребителей выступают органы местного самоуправления, а суд вынес решение о взыскании с изготовителя, продавца, исполнителя, нарушившего права потребителя, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются со ответствующему органу местного самоуправления. При этом важно, чтобы орган местного самоуправления заявил требование о взыскании такого штрафа с хозяйствующего субъекта;

5. обращаются за консультациями в соответствующие органы или передают им на рассмотрение материалы по конкретным нарушениям законодательства о защите прав потребителей;

По результатам проверок, проводимых органами местного самоуправления:

1. о товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещают территориальные структуры федеральных органов исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг);

2. продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, приостанавливают до предоставления информации или прекращают продажу. Указанные нарушения и сроки его устранения отмечаются в акте проверки. Продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) возобновляется при условии доведения до потребителя необходимой информации, что подтверждается актом по результатам повторной проверки. В случае непредставления информации и после повторной проверки продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) прекращается;

3. продажу товаров с просроченными сроками годности или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, прекращают. В акте отмечаются выявленные нарушения, информация о которых направляется в соответствующие территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти.

В завершение необходимо отметить, что Методическими рекомендациями для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей закреплено, что представители органов местного самоуправления могут привлекаться к участию в работе комиссии по изъятию из продажи недоброкачественной или опасной для потребления и окружающей среды продукции.

Итак, государственная защита прав потребителей призвана обеспечить строгое и неуклонное исполнение законов и подзаконных актов.

Вопросы и задания:

1. Государственная защита прав потребителей.
2. Основные направления и формы контроля в области защиты прав потребителей..
3. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ и ее территориальных управлений.
4. Защита потребителей органами местного самоуправления.
5. Порядок создания общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.
6. Полномочия, права и обязанности общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.
7. Процессуальные права и обязанности общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) в гражданском процессе при защите интересов отдельного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №8. Тема 8. Судебная защита

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей»; суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей; способы оказания квалифицированной юридической помощи физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, обеспечения доступа к правосудию

Уметь – умело правоприменять на практике законодательства «О защите прав потребителей» при разрешении спорных ситуаций.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – круглый стол.

Актуальность темы заключается в изучении судебной защиты.

Теоретическая часть:

Значение подведомственности достаточно многогранно. Прежде всего, подведомственность выступает в качестве межотраслевого института права, выполняющего функции распределительного механизма юридических дел между различными юрисдикционными органами. В условиях построения и осуществления системы государственной власти на принципах разделения властей подведомственность играет роль рабочего юридического механизма, позволяющего реализовать данное положение в государственно-правовом строительстве. Ведь недостаточно провозгласить начала разделения властей, необходимо и реально воплотить его в законодательство и юридическую практику всех государственных органов с помощью правовых критериев.

Подведомственность является одним из юридических условий, определяющих возникновение права на обращение в суд. В этом аспекте подведомственность очерчивает пределы реализации данного права, определяя границы судебной власти в соотношении с законодательной и исполнительной. Подведомственность выступает и в качестве юридического факта в конкретном фактическом составе, определяющем возникновение гражданского процесса. При обращении в суд подведомственность из качества юридического условия становится юридическим фактом, который устанавливается судьей при решении вопроса о возбуждении гражданского дела.

Правом разрешать юридические дела, т.е. споры о праве и другие правовые вопросы (об установлении того или иного юридического факта, правового состояния лица или

имущества и др.), по законодательству России пользуются различные органы. Во-первых, органы государства, осуществляющие судебную власть: Конституционный Суд России, суды общей юрисдикции и арбитражные суды, конституционные (уставные) суды субъектов РФ. Во-вторых, в отдельных случаях, предусмотренных законом, - органы исполнительной власти. Таким образом, подведомственность - относимость нуждающихся в государственно-властном разрешении споров о праве и других юридических дел к ведению того либо иного государственного и иного органа, это свойство юридических дел, в силу которого они подлежат разрешению определенными юрисдикционными органами.

Исходя из количества органов, уполномоченных на разрешение юридических дел, видно, что вопрос о правильном определении подведомственности за последние годы существенно усложнился.

Главным ориентиром в современных условиях при возникновении споров о подведомственности является принцип разделения властей. Разрешение споров может быть прерогативой только судебной власти. Функция предварительного внесудебного разбирательства может быть и у органов исполнительной власти, но с последующей передачей дела в суд по инициативе одной из сторон.

В зависимости от того, относит ли закон разрешение определенной категории дел к ведению исключительно каких-либо одних органов или нескольких различных органов, подведомственность может быть подразделена на единичную (исключительную) и множественную. Для дел о защите прав потребителей присуща исключительная подведомственность. Данную категорию дел рассматривают суды общей юрисдикции.

Закон не устанавливает обязательный досудебный порядок рассмотрения требований потребителя. Поэтому он, как правило, может сразу обратиться со своими требованиями в суд. На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к соответствующему лицу с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 Гражданского кодекса Российской Федерации об извещении продавца о нарушении определенных условий договора купли-продажи. Невыполнение этого правила дает продавцу право отказаться от удовлетворения соответствующих требований покупателя.

Вместе с тем по некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий до обращения в суд. Такой порядок установлен, например, ст. 55 Федерального закона "О связи" от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ, транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска.

Федеральным законом № 171-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" принята новая редакция п. 2 ст. 17 Закона "О защите прав потребителей", определяющего территориальную подсудность исков о защите прав потребителей. Согласно этой норме такие иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, жительства индивидуального предпринимателя;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту их нахождения.

Следует подчеркнуть, что указанная альтернативная подсудность распространяется только на иски, вытекающие из отношений между гражданином и предпринимателями, регулируемых Законом "О защите прав потребителей", и направленные на защиту прав потребителей.

Согласно ст. 20 ГК РФ местом жительства гражданина признается место, где он постоянно или преимущественно проживает. Местом пребывания истца (потребителя)

следует считать место его временного проживания, т.е. нахождения вне места жительства в гостинице, больнице, санатории, доме отдыха связи с командировкой, лечением, отдыхом и т.п. причинами.

В соответствии с п. 2 ст. 54 ГК РФ место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации. Государственная регистрация юридического лица осуществляется по месту нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности. Наименование и место нахождения юридического лица указываются в его учредительных документах.

Кроме общей и альтернативной подсудности ГПК РФ предусматривает другие ее виды, из которых практическое значение для защиты прав потребителей имеют исключительная подсудность, подсудность нескольких связанных между собой дел, родовая подсудность.

Исключительная подсудность установлена для дел определенных категорий ст. 30 ГПК РФ, из которых отметим подсудность дел, вытекающих из договора перевозки: иски к перевозчикам предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Согласно ч. 1 ст. 31 ГПК РФ иск к нескольким ответчикам, проживающим или находящимся в разных местах, предъявляется в суд по месту жительства или месту нахождения одного из ответчиков по выбору истца.

"Выбор ответчика и, следовательно, суда зависит не только от усмотрения потребителя, но также и от ряда других обстоятельств: содержания нарушенного права, времени нарушения права (в период гарантийного срока, после его истечения и т.п.), лица, несущего ответственность в конкретных обстоятельствах" - отмечает Я.Е. Парций.

Родовая подсудность дел о защите прав потребителей определяется следующими положениями.

В соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей 100 тысяч рублей, подсудны мировому судье. Все остальные дела имущественного характера по искам потребителей подсудны районному суду (ст. 24 ГПК РФ).

Кроме конкретных нарушений прав потребителей в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств его контрагентами, права потребителя (а также его контрагентов) могут быть нарушены принятием органами государственной власти, другими компетентными органами и лицами нормативных правовых актов, не соответствующих законам РФ, решениями и действиями (бездействием) этих органов (лиц).

Такие акты, изданные представительными или исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, затрагивающие права и законные интересы потребителей, могут быть оспорены соответственно в верховном суде республики, краевом, областном и приравненным к ним суде субъекта РФ (п. 2 ч. 1 ст. 26 ГПК РФ).

Заявления об оспаривании нормативных правовых актов, не указанных в ст. 26 и 27 ГПК РФ, подаются в районный суд по месту нахождения органа или лица, принявшего акт (ч. 4 ст. 251 ГПК РФ).

Согласно ч. 2 ст. 254 ГПК РФ решения и действия (бездействие) соответствующих органов и лиц обжалуются в суд по подсудности, установленной ст. 24-27 ГПК РФ, т.е. в зависимости от уровня органа или лица, принявшего решение или совершившего действие (бездействие).

Итак, для дел о защите прав потребителей присуща исключительная подведомственность и территориальная подсудность (п. 2 ст. 17 Закона "О защите прав потребителей").

Вопросы для круглого стола:

1. Подведомственность и подсудность потребительских споров.

2. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Защита интересов неопределённого круга потребителей.
3. Порядок обращения потребителей с заявлениями в суд. Оплата госпошлины.
4. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
5. Рассмотрение дел в первой инстанции. Обжалование решений по заявлениям потребителей.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>
2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>
3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №9. Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей»; суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей; способы оказания квалифицированной юридической помощи физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, обеспечения доступа к правосудию.

Уметь – анализировать и обобщать практику применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар

Актуальность темы заключается в изучении правил продажи отдельных видов товаров.

Теоретическая часть:

Взаимоотношения между организациями, реализующими товар, и гражданами, приобретающими такую продукцию (покупателями), регулируются ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – ЗоЗПП).

В соответствии с этим законом постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования...» от 19.01.1998 № 55 (далее – постановление № 55, Правила) введены специальные нормы, обязательные для выполнения организациями, занимающимися розничной торговлей продовольственными и непродовольственными товарами, перечисленными в данных Правилах.

Для обозначения сторон в Правилах применяется следующая терминология:

- покупатель – физическое лицо, приобретающее или использующее конкретную продукцию (либо намеревающееся это сделать) в личных целях, не имеющих связи с предпринимательской деятельностью;
- продавец – юридическое лицо любой организационно-правовой формы или ИП, реализующие продукцию по соглашению о розничной купле-продаже (п. 2 постановления №55).

Несоблюдение данных Правил влечет вынесение предупреждения или применение административного штрафа:

- для физических лиц – в сумме от 300 до 1 500 руб.;
- для должностных лиц – от 1 000 до 3 000 руб.;
- для юридических лиц – от 10 000 до 30 000 руб. (ст. 14.15 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

Вопросы и задания:

1. Основные правила работы предприятия розничной торговли.
2. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.
3. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров.
4. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов.
5. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №10. Тема 9. Правила продажи отдельных видов товаров

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей»; суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей; способы оказания квалифицированной юридической помощи физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, обеспечения доступа к правосудию.

Уметь – анализировать и обобщать практику применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар
Актуальность темы заключается в изучении правил продажи отдельных видов товаров.

Теоретическая часть:

Взаимоотношения между организациями, реализующими товар, и гражданами, приобретающими такую продукцию (покупателями), регулируются ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – ЗоЗПП).

В соответствии с этим законом постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования...» от 19.01.1998 № 55 (далее – постановление № 55, Правила) введены специальные нормы, обязательные для выполнения организациями, занимающимися розничной торговлей продовольственными и непродовольственными товарами, перечисленными в данных Правилах.

Для обозначения сторон в Правилах применяется следующая терминология:

- покупатель – физическое лицо, приобретающее или использующее конкретную продукцию (либо намеревающееся это сделать) в личных целях, не имеющих связи с предпринимательской деятельностью;

- продавец – юридическое лицо любой организационно-правовой формы или ИП, реализующие продукцию по соглашению о розничной купле-продаже (п. 2 постановления №55).

Несоблюдение данных Правил влечет вынесение предупреждения или применение административного штрафа:

- для физических лиц – в сумме от 300 до 1 500 руб.;
- для должностных лиц – от 1 000 до 3 000 руб.;
- для юридических лиц – от 10 000 до 30 000 руб. (ст. 14.15 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

Вопросы и задания:

1. Особенности продажи оружия и патронов к нему.
2. Особенности продажи продовольственных товаров.
3. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви.
4. Особенности продажи алкогольной продукции.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №11. Тема 10. Правила оказания отдельных видов услуг

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей»; суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей; способы оказания квалифицированной юридической помощи физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, обеспечения доступа к правосудию.

Уметь – анализировать и обобщать практику применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар

Актуальность темы заключается в изучении правил оказания отдельных видов услуг.

Теоретическая часть:

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие главы II Закона "О защите прав потребителей", определяются законом. Причины того, что отношения сторон не будут попадать под действие главы II Закона могут быть разными: договор может носить безвозмездный характер, исполнитель может не осуществлять предпринимательскую деятельность, то есть не будет являться исполнителем в рамках понятия, данного в преамбуле Закона "О защите прав потребителей", и т.д.

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В настоящее время Правительством установлены следующие правила оказания услуг:

- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации
- Правила оказания услуг общественного питания
- Правила оказания телематических услуг связи
- Правила оказания услуг связи по передаче данных
- Правила оказания услуг связи проводного радиовещания
- Правила оказания услуг подвижной связи
- Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг
- Правила оказания платных образовательных услуг
- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
- Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте
- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта
- Правила распространения периодических печатных изданий по подписке
- Правила оказания услуг автостоянок
- Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
- Правила оказания платных ветеринарных услуг
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов
- Правила по киновидеообслуживанию населения

Закон "О защите прав потребителей" предусматривает как общие для всех потребителей права, так и права, возникающие при заключении определенных договоров, в данном случае – возмездного оказания услуг.

К общим следует отнести право на информацию об услуге и исполнителе, право на безопасность услуги, право на судебную защиту своих интересов и ряд других прав.

К правам потребителей, возникающим при заключении договоров возмездного оказания услуг, следует отнести право на получение услуги в установленный договором срок, право на качество услуги и право на отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг.

Исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг. В договоре об оказании услуг может предусматриваться срок оказания услуги, если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Срок оказания услуги может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено оказание услуги или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к оказанию услуги.

В случае, если оказание услуги осуществляется по частям в течение срока действия договора о оказании услуг, должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) оказания услуг. По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания, промежуточные сроки или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора о оказании услуги.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

При этом следует учитывать, что в случае уплаты аванса до отказа от исполнения договора такой аванс становится неосновательным обогащением, подлежащим возврату в соответствии с правилами главы 60 Гражданского кодекса РФ.

При этом специальной ответственности за задержку возврата неосновательного обогащения не предусмотрено, что означает, что данная ответственность будет установлена в соответствии с правилами, установленными статьями 314 и 395 Гражданского кодекса РФ.

Перечень нормативных правовых актов, устанавливающих и защищающих права потребителя при оказании услуг:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 31.12.2014) " Возмездное оказание услуг"

Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 05.05.2014) " О защите прав потребителей" (Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)).

Вопросы и задания:

1. Правила оказания услуг общественного питания.
2. Правила предоставления коммунальных.
3. Правила предоставления гостиничных услуг.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>

Практическое занятие №12. Тема 10. Правила оказания отдельных видов услуг

Цель – углубить и закрепить теоретические знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельной работы, привить навыки устного изложения материала.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать – нормы законодательства «О защите прав потребителей»; суть Постановлений и положений, защищающих интересы потребителей и изготовителей; способы оказания квалифицированной юридической помощи физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, обеспечения доступа к правосудию.

Уметь – анализировать и обобщать практику применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при отпуске продукции ненадлежащего качества, выплаты неустойки, компенсации морального вреда, предоставлении искаженной информации, при несвоевременном выполнении работ и оказании услуг.

Формируемые компетенции (или их части) – ПК-3 готов осуществлять правоохранительную деятельность на соответствующих должностях в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина.

Организационная форма практического занятия – традиционный семинар

Актуальность темы заключается в изучении правил оказания отдельных видов услуг.

Теоретическая часть:

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие главы II Закона "О защите прав потребителей", определяются законом. Причины того, что отношения сторон не будут попадать под действие главы II Закона могут быть разными: договор может носить

безвозмездный характер, исполнитель может не осуществлять предпринимательскую деятельность, то есть не будет являться исполнителем в рамках понятия, данного в преамбуле Закона "О защите прав потребителей", и т.д.

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В настоящее время Правительством установлены следующие правила оказания услуг:

- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации
- Правила оказания услуг общественного питания
- Правила оказания телематических услуг связи
- Правила оказания услуг связи по передаче данных
- Правила оказания услуг связи проводного радиовещания
- Правила оказания услуг подвижной связи
- Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг
- Правила оказания платных образовательных услуг
- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
- Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте
- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта
- Правила распространения периодических печатных изданий по подписке
- Правила оказания услуг автостоянок
- Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
- Правила оказания платных ветеринарных услуг
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов
- Правила по киновидеообслуживанию населения

Закон "О защите прав потребителей" предусматривает как общие для всех потребителей права, так и права, возникающие при заключении определенных договоров, в данном случае – возмездного оказания услуг.

К общим следует отнести право на информацию об услуге и исполнителе, право на безопасность услуги, право на судебную защиту своих интересов и ряд других прав.

К правам потребителей, возникающим при заключении договоров возмездного оказания услуг, следует отнести право на получение услуги в установленный договором срок, право на качество услуги и право на отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг.

Исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг. В договоре об оказании услуг может предусматриваться срок оказания услуги, если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Срок оказания услуги может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено оказание услуги или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к оказанию услуги.

В случае, если оказание услуги осуществляется по частям в течение срока действия договора о оказании услуг, должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды)

оказания услуг. По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания, промежуточные сроки или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора о оказании услуги.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

При этом следует учитывать, что в случае уплаты аванса до отказа от исполнения договора такой аванс становится неосновательным обогащением, подлежащим возврату в соответствии с правилами главы 60 Гражданского кодекса РФ.

При этом специальной ответственности за задержку возврата неосновательного обогащения не предусмотрено, что означает, что данная ответственность будет установлена в соответствии с правилами, установленными статьями 314 и 395 Гражданского кодекса РФ.

Перечень нормативных правовых актов, устанавливающих и защищающих права потребителя при оказании услуг:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 31.12.2014) " Возмездное оказание услуг"

Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 05.05.2014) " О защите прав потребителей" (Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Вопросы и задания:

1. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа. Для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте.

2. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

3. Правила бытового обслуживания населения.

Литература

1. Защита прав потребителей : практикум / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92688.html>

2. Королёва Е.В. Предпринимательское право : учебное пособие / Королёва Е.В.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 81 с. —

ISBN 978-5-00175-002-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101462.html>

3. Чумакова О.В. Предпринимательское право : учебно-методическое пособие / Чумакова О.В.. — Москва : National Research, 2020. — 123 с. — ISBN 978-1-952243-18-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/98506.html>