

НАРОДНЫЙ ЮРИСТ

Защити  
себя  
сам

# Всё о защите прав потребителей

**А.В. Сутягин**

- Если вас обманули продавцы \*
- Этика при отправлении корреспонденции \*
- Как безопасно купить через Интернет \*
- Ответственность с/р/б ООО перед потребителем \*
- Как потребители взыскать морально вред \*
- Судебные и внесудебные способы защиты прав потребителей \*



# ВСЕ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

А.В. СУТЯГИН

## Глава 1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОКУПАТЕЛЯ

Купля-продажа любого товара возможна только в том случае, если продавец хочет продать, а покупатель купить необходимую ему вещь. Для законного совершения сделки необходимо достигнуть взаимного согласия между сторонами. Моментом совершения сделки является момент достижения такого согласия. Оно может быть выражено как в письменной, так и в устной форме.

Требования к оформлению розничных договоров весьма либеральны по сравнению с большинством других договоров (например, к договорам, заключаемым между юридическими лицами). Для заключения розничного договора обычно не требуется даже составление какого-либо документа, за исключением документа, подтверждающего факт оплаты товара. Покупателю достаточно передать продавцу деньги, а тому, в свою очередь, передать покупателю товар и кассовый чек.

Гражданское законодательство предусматривает несколько форм, в которых может выражаться заключение договора: устная и письменная (простая и нотариальная). Договор розничной купли-продажи может заключаться в устной форме, однако в соответствии со статьей 493 ГК договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. То есть до выдачи чека или подобного ему документа договор считается незаключенным и в принципе покупатель может требовать возврата ему денег. Вместе с тем ни кассовый, ни товарный чек, ни иной документ, подтверждающие оплату товара покупателем, не являются письменной формой договора, предусмотренной статьей 160 ГК, так как не отвечают предъявляемым к ней требованиям. Кассовый и товарный чеки - письменные документы, подтверждающие факт заключения договора и его условий (кассовый чек - цену, а товарный - предмет и цену). Если кассовый чек всегда подтверждает оплату товара, то товарный - только в том случае, если на нем стоит отметка об оплате (например, штамп "оплачено").

Это означает, что основные условия договора можно оговорить устно. Для договора купли-продажи существенными условиями являются наименование товара и его количество. Без достижения соглашения об этих условиях договор купли-продажи является незаключенным. Заключение договора вообще может быть совершено без устного общения продавца и покупателя, например в случае продажи через торговые автоматы и интернет-магазины. В этих случаях покупателю достаточно нажать определенные кнопки или совершить другие действия, выражающие волю лица установить правоотношение (например, совершить сделку).

Письменный договор присущ сделкам по продаже дорогих и технически сложных вещей. Такие вещи нередко приобретаются "под заказ", то есть моменты заключения договора, оплаты товара и его передачи покупателю могут быть существенно разнесены по времени, что, в свою очередь, требует документальной фиксации обязательств сторон.

Если договор заключен устно, у продавца появляется возможность для злоупотреблений. Например, не сообщив условия эксплуатации товара, продавец в дальнейшем может сослаться на то, что покупатель был устно уведомлен о всех особенностях и комплектации приобретаемой вещи. Такое нередко происходит во время покупки товара через интернет-магазин. После совершения заказа, как правило, покупателю звонит представитель продавца и уточняет время и место доставки товара, условия оплаты. На уточняющие вопросы покупателя о комплектации или совместимости, например, электронного изделия с другими аналогичными товарами покупатель получает положительные ответы. Но в момент передачи товара курьером оказывается, что комплектация не соответствует обещанной, а дальнейшая эксплуатация показывает, что товар не совместим с другой бытовой электроникой.

Впрочем, злоупотребления продавца возможны и при заключении письменного договора купли-продажи. Допустим, по условиям договора товар должен быть передан спустя определенное время, в то время как покупатель выбрал его по каталогу или описанию. Казалось бы, ошибка или обман здесь исключен. Но это не совсем так. В каталоге может быть определено только родовое понятие товара, например "стол". В этом случае выбранная вещь может оказаться совсем не той, которую представлял себе покупатель, либо продавец намеренно предоставил любой попавшийся товар с аналогичным названием. Если же товар имеет цифровое обозначение, артикул, он может быть указан таким образом, что трудно понять, что это означает.

Во всех перечисленных случаях продавец может понести гражданскую ответственность. Однако в определенных ситуациях возможно и административное наказание. Например, если в договор включены требования, ущемляющие права потребителя.

Наиболее часто встречается ситуация, когда основным документом, подтверждающим факт заключения договора, является кассовый чек. На практике продавцы не всегда выдают его

покупателю. Мотивы таких действий могут быть различными. Как правило, это желание скрыть реальный доход от продаж и, как следствие, заплатить меньше налогов. Побочный эффект, а иногда и основной - желание снять с себя ответственность за качество проданного товара. Административным кодексом РФ на этот случай предусмотрена статья 14.5 "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо без применения контрольно-кассовых машин".

Штраф за это нарушение установлен в размере от 1500 до 2000 рублей для кассиров, от 3000 до 4000 рублей для руководителей фирмы, от 30000 до 40000 рублей для самой фирмы.

Надо сказать, что эта статья является наиболее часто применяемой в сфере нарушений на розничном рынке.

Чтобы гражданину выступить инициатором привлечения фирмы за невыдачу кассового чека, необходимо собрать доказательства того, что он приобретал товар у конкретного продавца. В ряде случаев это сделать очень проблематично. Поэтому чаще всего инициатива в привлечении продавцов к ответственности за работу без применения кассовых аппаратов исходит из налоговых органов. Факт нарушений вскрывается в ходе плановых или внеплановых проверок деятельности фирмы. Хотя отдельные случаи подобных нарушений не сказываются напрямую на правах потребителей. Например, операторы сотовой связи принимают оплату через специальные терминалы. Если такой терминал не зарегистрирован в налоговой инспекции и к тому же не имеет фискальной памяти, фирма будет привлечена к административной ответственности по статье 14.5 КоАП РФ (Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 17 октября 2007 года N A29-2798/2007).

## **Глава 2. ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМАЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ**

Любой покупатель, придя в магазин или на рынок, вправе рассчитывать на то, что продавец расскажет об особенностях того или иного товара, его производителе, сообщит другую интересующую покупателя информацию. Чтобы покупатель смог воспользоваться этим правом, Закон "О защите прав потребителей" установил для продавца соответствующие обязанности. Так, в пункте 1 статьи 8 упомянутого Закона сказано, что изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец размещает указанную информацию на вывеске. Изготовитель (продавец) - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Кроме того, продавец обязан уведомить потребителя о наличии у него лицензии на право осуществления лицензируемым видом деятельности, если продавец осуществляет торговлю товарами, продажа которых требует наличия лицензии.

Обычно информацию о себе продавец не скрывает. Наоборот, старается сделать вывеску побольше, используя ее заодно в качестве рекламного щита. Куда чаще потребители сталкиваются с тем, что не могут получить сведения об изготовителе, поскольку ее не всегда размещают на товаре, правда, информация об изготовителе товара относится также к такому понятию, как информация о товаре, а ему посвящена отдельная норма.

Еще более серьезные требования предъявляются к предоставлению информации о товаре. В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Защищая права потребителей, Правительство России издало Постановление от 15 августа 1997 года N 1037 "О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке". Обязанность предоставлять информацию на русском языке возложена на организации и индивидуальных предпринимателей, которые занимаются импортом товара.

Информация о непродовольственных товарах с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения на русском языке:

- наименование товара;
- наименование страны, фирмы-изготовителя (наименование фирмы может быть обозначено буквами латинского алфавита);
- назначение (область использования), основные свойства и характеристики;
- правила и условия эффективного и безопасного использования;
- иные сведения о товарах в соответствии с законодательством Российской Федерации, требованиями государственных стандартов к отдельным видам непродовольственных товаров и правилами их продажи.

Информация должна быть размещена на упаковке или этикетке товара, изложена в технической (эксплуатационной) документации, прилагаемой к товару, листках-вкладышах к каждой единице товара или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Продажа на территории Российской Федерации импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке запрещена.

Однако покупателям нередко приходится сталкиваться с тем, что продавцы на рынках предлагают, например, электронную продукцию, к которой прилагаются правила эксплуатации на иностранном языке без перевода на русский.

По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации, в остальном же требование Закона весьма расплывчато. Какая информация о конкретном товаре может считаться необходимой? Нужно ли, например, при продаже электрической лампочки раскрывать в информации о товаре принципы электротехники, или же достаточно указать мощность лампочки? Нужно ли указывать ту информацию, которую покупатель может получить самостоятельно при осмотре товара? Какая информация может считаться достоверной, если в отдельных сферах существуют различные способы систематизации информации? Такая неопределенность приводит к различного рода нарушениям и злоупотреблениям со стороны продавца. Впрочем, в некоторых случаях продавец не всегда в состоянии предоставить достоверную информацию. В частности, это характерно для случаев продажи компьютерной техники. Например, емкость жесткого диска компьютера, подсчитанная в десятичной системе исчисления, отличается от емкости того же жесткого диска, подсчитанной в двоичной системе. Между тем производители винчестеров обычно указывают в сопроводительной документации емкость, подсчитанную в десятичной системе исчисления, так как в этом случае цифры получаются несколько большими, что создает иллюзию большего объема. Производители же программного обеспечения обычно используют двоичную систему исчисления, что приводит к тому, что потребитель, купивший винчестер в магазине, установив его на свой компьютер, видит на мониторе несколько иную информацию, нежели ту, что ему сообщили в магазине.

Можно долго спорить о том, какая система исчисления должна применяться при расчетах, но безусловно одно: если существует проблема, связанная с информацией о товаре, то продавец должен как минимум сообщить о ней покупателю, иначе имеется риск быть обвиненным в непредоставлении необходимой информации. В случае с жесткими дисками компьютеров продавцу достаточно указать в документах на товар (ценниках, накладных) не только емкость диска, указанную производителем, но и емкость в двоичной системе.

О том, какая информация о товаре должна быть предоставлена в обязательном порядке, сказано в пункте 2 статьи 10 Закона "О защите прав потребителей".

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации 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 (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), 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. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену 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;

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

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

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

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

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

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Эти сведения необходимо отразить в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках или маркировках. Закон допускает доведение перечисленных сведений другим способом, который установлен для отдельных видов товаров.

На технических регламентах необходимо остановиться подробнее. Еще в 2003 году, а точнее 1 июля 2003 года, вступил в силу Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании". Этот документ фактически отменил все ГОСТы, СанПиНы и другие аналогичные нормативные акты. В части 1 статьи 46 этого Закона сказано, что с момента его вступления в силу и "до вступления в силу соответствующих технических регламентов требования к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, подлежат обязательному исполнению только в части, соответствующей целям:

защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;

охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;

предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей".

В настоящее время необходимых технических регламентов не принято, а значит, адекватной замены утратившим силу стандартам нет.

Таким образом, сейчас нет необходимости информировать потребителей о соответствии товаров этим актам. В то же время Закон "О техническом регулировании" вступил в силу три с половиной года назад, однако за это время был принят всего один технический регламент.

Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных видах заболеваний, утвержден Постановлением Правительства РФ от 23 апреля 1997 года N 481. В настоящее время в него входят:

1. Биологически активные добавки к пище, обладающие тонизирующим, гормоноподобным и влияющим на рост тканей организма человека действием (концентраты натуральных или идентичных натуральным биологически активных веществ, получаемые из растительного, животного или минерального сырья).

2. Пищевые добавки (антиокислители, вещества для обработки муки, вещества, препятствующие слеживанию и комкованию, вещества, способствующие сохранению окраски, влагоудерживающие агенты, глазирователи, желеобразователи, загустители, кислоты, красители, консерванты, наполнители, отвердители, пеногасители, пенообразователи, пропелленты, подсластители, разрыхлители, регуляторы, стабилизаторы, уплотнители, усилители вкуса и запаха, эмульгаторы, эмульгирующие соли), а также пищевые продукты, содержащие эти пищевые добавки.

3. Пищевые продукты нетрадиционного состава с включением несвойственных им компонентов белковой природы.

Эта информация должна в обязательном порядке содержаться либо на самом товаре, либо на ценнике. Достаточно часто встречается ситуация, когда производитель не указывает необходимой информации на упаковке. Продавец в этом случае перед продажей должен наклеить товар специальными стикерами, содержащими нужную информацию. Но он этого не делает, тем самым лишая покупателя возможности ознакомиться с характеристиками товара.

Непредоставление необходимой информации о товаре может привести к тому, что покупатель не сможет воспользоваться приобретенной вещью по ее прямому назначению. На практике бывает так, что потребитель, входя в магазин, далеко не всегда четко представляет, что же конкретно он собирается приобрести, более того, многие покупки делаются спонтанно, вследствие внезапно возникшей потребности или желания. В этих условиях у продавцов очень часто возникает искушение представить свой товар в лучшем свете по сравнению с тем, что есть на самом деле: достоинства товара подчеркиваются, а иногда и преувеличиваются, о недостатках умалчивается или упоминается вскользь.

Чтобы оградить покупателя от недобросовестных действий продавца, Закон предусмотрел специальное требование для последнего. Согласно положению пункта 3 статьи 4 Закона "О защите прав потребителей", продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с заявленными целями приобретения. Однако такие детали обычно обсуждаются продавцом и покупателем на словах в момент выбора товара. Впоследствии бывает крайне сложно установить, какие требования на самом деле предъявлялись покупателем.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. Об этом говорится в части 1 статьи 12 Закона "О защите прав потребителей". Продавцы нередко противятся этому, заявляя, что он уже был в эксплуатации. Выйти из затруднительного положения поможет экспертиза.

За нарушение требований об информировании покупателя о свойствах товара продавец несет имущественную ответственность, предусмотренную статьями 14, 18 и 29 Закона "О защите прав потребителей".

Кроме того, в упомянутом Законе сказано, что ответственность за нарушение прав потребителей наступает в соответствии с законами и другими нормативными актами Российской Федерации. В Административном кодексе на этот случай предусмотрена статья 14.5 - "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо без применения контрольно-кассовых машин". Под запрещенные действия должны подпадать действия, которые совершены в организациях торговли либо в иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при отсутствии установленной информации об изготовителе или о продавце.

Нарушителя ждет наказание в виде административного штрафа:

- для граждан - в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей;

- для должностных лиц - от трех тысяч до четырех тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Впрочем, в некоторых случаях правонарушение может быть признано малозначительным и нарушитель не будет наказан. Вот один из таких примеров.

Общество с ограниченной ответственностью "Лама-Плюс" (далее - общество) обратилось в Арбитражный суд Тверской области с заявлением о признании незаконным постановления территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области (далее - Роспотребнадзор) от 12.01.2007 N 45 о привлечении заявителя к административной ответственности по статье 14.15 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) и назначении наказания в виде штрафа в размере 10000 руб.

Решением от 05.06.2007 заявленные требования удовлетворены.

В апелляционной инстанции дело не рассматривалось.

В кассационной жалобе Роспотребнадзор просит отменить решение от 05.06.2007. По мнению подателя жалобы, вывод суда о малозначительности совершенного обществом правонарушения не соответствует материалам дела.

Привлеченные к участию в деле лица о времени и месте рассмотрения кассационной жалобы извещены надлежащим образом, однако своих представителей в судебное заседание не направили, в связи с чем жалоба рассмотрена в их отсутствие.

Законность обжалуемого судебного акта проверена в кассационном порядке.

Как видно из материалов дела, 21.12.2006 Управлением милиции по борьбе с правонарушениями в сфере потребительского рынка и исполнению административного законодательства при Управлении внутренних дел Тверской области (далее - УМ БППР) проведена проверка принадлежащего обществу торгового отдела "Зоотовары", расположенного в торговом центре "Олимп" по адресу: город Тверь, Тверской проспект, дом 2.

По результатам проверки УМ БППР в присутствии законного представителя общества и понятых составлен протокол осмотра принадлежащих юридическому лицу помещений и находящихся там вещей и документов от 21.12.2006. Согласно протоколу в торговом отделе общества отсутствовала информация о товаре и изготовителе имеющегося в продаже комбинезона для собак, ценник на данный комбинезон недооформлен (отсутствовала печать общества или подпись материально ответственного лица), в продаже имелся шампунь для щенков с истекшим сроком годности, на ряд находящихся в продаже товаров (витаминно-минеральный комплекс для котят, шампуни для животных) отсутствовали сертификаты соответствия.

В связи с выявленными фактами УМ БППР составлен протокол об административном правонарушении от 25.12.2006 N 605164, в котором указано на нарушение обществом пунктов 11, 15, 19, 23 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55.

Указанные протоколы послужили основанием для вынесения Роспотребнадзором постановления от 12.01.2007 N 45 о привлечении общества к административной ответственности по статье 14.15 КоАП РФ и назначении ему наказания в виде штрафа в размере 10000 руб. В постановлении также указано, что представитель общества предъявил сертификат соответствия на имеющуюся в продаже продукцию; возбужденное в отношении общества производство по части 2 статьи 14.4 КоАП РФ прекращено в связи с отсутствием состава правонарушения.

Полагая постановление от 12.01.2007 N 45 незаконным, общество оспорило его в арбитражный суд.

Статьей 14.15 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность за нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров.

Факт нарушения обществом требований пунктов 11, 15, 19, 23 Правил продажи отдельных видов товаров установлен судом, подтверждается материалами дела и не оспаривается заявителем.

Вместе с тем суд на основании оценки конкретных обстоятельств совершения правонарушения, исходя из степени общественной опасности правонарушения и характера вины правонарушителя, не установив существенной угрозы охраняемым общественным отношениям и применив положения статьи 2.9 КоАП РФ, освободил общество от административной ответственности.

Оснований для признания неправомерным вывода суда о малозначительности совершенного обществом правонарушения кассационная инстанция не находит. В соответствии с Постановлением Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 02.06.2004 N 10 "О некоторых вопросах, возникших в судебной практике при рассмотрении дел об административных правонарушениях" малозначительность административного правонарушения имеет место при отсутствии существенной угрозы охраняемым общественным отношениям. В результате решение Роспотребнадзора о взыскании 10000 рублей с продавца отменено (Постановление ФАС Северо-Западного округа от 17 сентября 2007 г. N А66-2606/2007).

### **Глава 3. ЕСЛИ ВЫ ПОКУПАЕТЕ ТОВАР ПО ОБРАЗЦАМ ИЛИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ**

В Гражданском кодексе РФ есть статья 497, которая устанавливает правила продажи товара по образцам и дистанционным способом. Правила дистанционной продажи получили свое дальнейшее развитие в статье 26.1 Закона "О защите прав потребителей". Правила продажи по образцам утверждены Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 года N 918.

С 12 декабря 2007 года в норму Гражданского кодекса РФ и Закона "О защите прав потребителей" внесены существенные изменения, касающиеся правил продажи товаров по образцам и дистанционным способом.

Ранее существовало противоречие между пунктом 1 статьи 497 ГК РФ и пунктом 1 статьи 26.1 Закона "О защите прав потребителей".

Так, согласно Гражданскому кодексу договор розничной купли-продажи мог быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара (его описанием, каталогом товаров и т.п.), предложенным продавцом.

Для данного вида договоров существуют определенные правила, установленные все той же статьей 497 ГК.

В то же время пунктом 1 статьи 26.1 Закона "О защите прав потребителей" было предусмотрено, что договор розничной купли-продажи можно заключать на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами. И этой же статьей 26.1 Закона "О защите прав потребителей" устанавливается ряд правил для этого вида договоров, причем правил, существенно отличающихся от тех, которые установлены в Гражданском кодексе.

Обе приведенные нормы объединял один признак: в ходе заключения договора купли-продажи покупатель не может сам осмотреть предмет договора и тем самым ознакомиться с его свойствами. Однако было и существенное отличие: в статье 26.1 Закона "О защите прав потребителей" говорится об ознакомлении потребителя со свойствами товара способом, исключаящим возможность непосредственного ознакомления не только с самим товаром, но и с его образцом. Статья же 497 ГК предполагает ознакомление именно с образцом товара.

Противоречие было в том, что в Кодексе в понятие "продажа товаров по образцам" вкладывалось понятие продажи с ознакомлением не только непосредственно с образцом (товаром, аналогичным тому, который предполагается продать), но и с описанием товара, каталогом товара или чем-то подобным. В Законе "О защите прав потребителей" понятие "образец товара" понимается буквально: товар, аналогичный приобретаемому. Дистанционный способ продажи предполагает, что и товар, и его образец, если таковой имеется, находятся на определенном удалении от покупателя, и потому тот вынужден знакомиться ни с самим товаром или его аналогом (образцом), а каким-то описанием, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других).

Как видно, в обеих нормах использовались одинаковые термины, но с разными смыслами. Простому гражданину трудно понять, в чем кроется подвох. А в большинстве случаев нормы Гражданского кодекса предпочтительнее как раз для продавца. Этим нередко пользовались недобросовестные предприниматели. Получалось так, что, ссылаясь на нормы Гражданского кодекса, продавец мог не предоставить покупателю необходимой о товаре информации. В то время как Закон "О защите прав потребителей" требует предоставлять часть информации до заключения договора и оставшуюся часть в момент доставки приобретенного товара покупателю. Так, до заключения договора купли-продажи продавец обязан довести до контрагента информацию об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Вместе с доставленным товаром потребителю необходимо предоставить информацию, которая перечислена в статье 10 указанного Закона. Причем сделать это нужно в письменной форме. К ней относятся в принципе те же сведения, которые должны быть сообщены потребителю перед покупкой. Однако носят более развернутый и конкретный характер. Вот что должно быть сообщено, например, о сроке службы: срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению.

Вот эти самые сведения продавец мог и не предоставить, ссылаясь на то, что на самом деле он торгует товарами по образцам, а не дистанционным способом.

С принятием поправок в Гражданский кодекс РФ статья 497 выглядит несколько иначе. Дистанционный способ приобретения товара теперь отделен от продажи товара по образцам. Так, в части 1 указанной статьи изложены правила продажи по образцам: "договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (продажа товара по образцам)".

Норма Гражданского кодекса о дистанционном способе продажи приняла такой вид: "договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара)".

Теперь покупатель более четко может себе представить, каким способом он приобретает товар, и в случае спора с продавцом проще будет доказать свою правоту.

Кроме требования по предоставлению информации о товаре в случае дистанционной продажи или продажи по образцам, покупателю дано право отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи. Ранее в Гражданском кодексе действовала старая редакция статьи 497, которая регулировала правила продажи по образцам. В соответствии с пунктом 3 статьи 497 ГК в старой редакции покупатель до передачи товара был вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора. Но это право относилось только к продаже товара по образцам. Как видно, закон никак не увязывает возникновение или прекращение права покупателя в одностороннем порядке расторгнуть договор купли-продажи с тем, исполнил ли продавец свои обязанности по договору или нет. До того, как покупатель товар не примет, есть возможность отказаться от него.

О дистанционном способе продажи ничего не было сказано.

В новой редакции статьи 497 Гражданского кодекса РФ сказано, что отказ от розничного договора купли-продажи, заключенного дистанционным способом, возможен по тем же основаниям, что и при заключении договора по образцам.

Моментом исполнения договора в обоих случаях является момент доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено - момент доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица. Так сказано в пункте 3 статьи 497 Гражданского кодекса РФ в редакции Федерального закона от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ.

Закон "О защите прав потребителей" в статье 26.1 уточняет, что потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.



Кроме того, эта статья устанавливает дополнительные критерии отказа от товара. Так, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Часто на практике покупатель сталкивается с проблемами, когда, заказав один товар дистанционно, получает другой или, находясь под воздействием различных телемагазинов, навязчивой рекламы в Интернете, приобретает товар, имея смутные представления о его потребительских свойствах или же просто ненужный.

На этот случай в Законе установлен так называемый период "охлаждения" - то есть право возврата купленного дистанционным способом товара без объяснения причин. Причем если продавец письменно не уведомляет о правах покупателя, в какие сроки и в каком порядке он может вернуть товар, то у покупателя автоматически с семи дней продлевается право возврата товара до трех месяцев. Если потребитель отказался от ненужного товара, он должен компенсировать только стоимость доставки товара от себя продавцу. Само собой разумеется, что потребитель может самостоятельно отвезти товар продавцу, при этом не неся дополнительных расходов по оплате стоимости доставки.

Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Правда, для потребителя есть определенные ограничения. Если товар надлежащего качества имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован исключительно приобретающим его потребителем, отказ от такого товара невозможен. Например, если заказана встроенная кухонная мебель, специально изготовленная по индивидуальному чертежу, приспособленная для совместной эксплуатации с уже имеющейся посудомоечной машиной, мойкой и т.д.

Но в некоторых случаях очень трудно установить точно, может ли тот или иной товар быть использован только одним покупателем. Если, например, оформление какого-либо товара было сделано исходя из вкуса и пожеланий какого-то конкретного лица, то это вовсе не означает, что товар в данном оформлении не сможет понравиться кому-нибудь другому.

Закон не указывает, действует ли запрет на отказ от товара до получения этого товара или после, что означает, что отказ от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, в одностороннем порядке в принципе невозможен, даже если товар еще не изготовлен. В этом заключается существенное отличие договора купли-продажи по образцам, где отказ возможен от любого товара, но только до момента получения товара, от дистанционного способа продажи.

Вместе с тем ситуация с квалификацией какой-либо сделки как договора купли-продажи товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, является весьма проблематичной. Ведь в принципе нельзя определенно сказать, свидетельствует ли наличие того или иного набора свойств об уникальности товара, а также возможности его использовать. Например, изготовленный по размерам кухонного помещения квартиры конкретного покупателя набор кухонной мебели может не быть уникальным, поскольку большинство домов строится по типовым проектам, и в принципе такой набор может пригодиться и другим людям. А может и быть: многие "серийные" дома строились с отклонениями от проектных величин, то есть углы помещения могут быть непрямыми, полы - иметь наклон и т.д.

Из всего этого следует, что понятие товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, является оценочным, то есть определяется в каждом конкретном случае отдельно, единых правил, позволяющих установить соответствие того или иного товара этому понятию, не существует.

Если продавец не желает принимать товар, покупатель может обратиться в суд либо в Роспотребнадзор с жалобой. По результатам рассмотрения жалобы продавец может быть привлечен к административной ответственности по статье 14.5 КоАП РФ - "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо без применения контрольно-кассовых машин". Виновнику грозит наказание в виде административного штрафа:

- для граждан - от 1500 до 2000 рублей;
- для должностных лиц фирмы-продавца - от 3000 до 4000 рублей;
- для юридических лиц - от 30000 до 40000 рублей.

Кроме того, причиной отказа от товара может быть намеренное искажение информации продавцом о потребительских свойствах товара. Тогда виновник может быть привлечен к административной ответственности по статье 14.7 КоАП РФ - обман потребителей. За это могут оштрафовать гражданина или должностное лицо фирмы в размере от 1000 до 2000 рублей, а фирму - от 10000 до 20000 рублей.

Под гражданами в данных статьях понимаются работники продавца, которые не наделены должностными полномочиями, но в силу своих служебных обязанностей общаются непосредственно с покупателем. К ним относятся, например, продавцы-консультанты. Хотя доказать их причастность к правонарушению бывает непросто.

При отказе потребителя от товара продавец должен возратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Как правило, договоры купли-продажи по образцам заключаются с условием полной или частичной предоплаты. Это означает, что в тот момент, когда покупатель заявляет о расторжении договора купли-продажи (а отказ от товара - это не что иное, как расторжение договора), в распоряжении продавца оказывается определенная сумма денег, подлежащая передаче покупателю. С другой стороны, покупатель, отказавшись от товара, автоматически становится должником продавца. То есть продавец и покупатель имеют друг к другу встречные требования по уплате денежных средств. В соответствии со статьей 410 ГК обязательство прекращается полностью или частично зачетом встречного однородного требования, срок которого наступил либо срок которого не указан или определен моментом востребования. При этом для зачета достаточно заявления одной стороны.

Таким образом, продавец может просто сообщить покупателю о зачете встречных требований и удержать из подлежащих возврату денег средства, равные понесенным по договору расходам. Однако именно в вопросе определения величины расходов нередко возникают серьезные проблемы. Это связано с тем, что товар, предназначенный конкретному покупателю, приобретается в составе партии или вместе с другими товарами, продаваемыми определенным поставщиком, доставка товара тоже осуществляется вместе с другими товарами (это могут быть и вагоны, и фуры и т.п.). Сама продажа товара также складывается из многих составляющих: приобретение и размещение образца, размещение рекламы, приобретение или аренда помещения под магазин, оформление магазина, оплата труда продавцов, обслуживающего персонала, руководства, бухгалтерии, юристов и других работников и т.д. Как из всех этих расходов вычленишь расходы именно на исполнение того договора, который хочет расторгнуть покупатель? На практике это вызывает большие трудности. Поэтому некоторые продавцы удерживают из подлежащих возврату сумм свои основные расходы: транспортные, хранение и т.п., которые нетрудно подтвердить. Другие просто удерживают определенный процент от суммы сделки, рассчитывая на то, что из-за небольшой суммы судиться никто не будет. Еще одним вариантом является удержание определенных сумм из предоплаты, но при этом оговаривают эту возможность еще при заключении договора, включая в текст специальные условия относительно возможности расторжения договора.

В этом случае ограничиваются права потребителя и виновнику грозит наказание по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ, которая предусматривает административный штраф за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. Размер штрафа составляет для должностных лиц фирмы - от 1000 до 2000 рублей, для фирмы - от 10000 до 20000 рублей.

#### **Глава 4. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ**

Для некоторых видов товаров законом установлены специальные требования их реализации. Они закреплены в Правилах продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. В Правилах перечислены требования, которые должен выполнить продавец, чтобы начать реализацию таких товаров, как:

- продовольственные товары;
- текстильные, трикотажные и швейные изделия;
- технически сложные товары бытового назначения;
- автомобильная мототехника и номерные агрегаты;
- лекарственные препараты;
- изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней;
- строительные материалы;
- мебель;
- аудио-, видеопроизведения и программы для ЭВМ;
- алкогольная продукция
- и другие.

Полный перечень продукции, которую необходимо реализовывать по отдельным правилам, можно найти в указанном Постановлении.

Продавец:

- обязан соблюдать обязательные, с учетом профиля и специализации своей деятельности, требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах (далее именуются стандарты);

- должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров;

- обязан иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую проверку. При этом в торговом зале на доступном месте должно быть установлено измерительное оборудование для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара;

- обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию;

- обязан довести Правила продажи отдельных видов товаров в наглядной и доступной форме до сведения покупателей;

- обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Если продавцом является индивидуальный предприниматель, он должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Правила содержат также и требования к информации о товаре. В целом она повторяет положения Закона "О защите прав потребителей". Информация должна содержать, например:

наименование товара;

фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;

сведения об основных потребительских свойствах товара;

правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара

и так далее.

Что же касается собственно Правил продажи отдельных видов товаров, то к реализации продовольственной продукции предъявляются следующие требования:

Информация о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в разделе "Общие положения" настоящих Правил, должна содержать:

наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);

способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);

условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

дату изготовления и дату упаковки товара;

противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, изготовленных на территории Российской Федерации, или его заверенной копией.

Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.

Если товар прошел предпродажную фасовку, которая произведена продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли. При этом на расфасованном товаре указывается его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика.

Если товар фасует производитель, дополнительное взвешивание производить не нужно, но вес при этом должен быть указан на упаковке.

Нельзя продавать нерасфасованный и неупакованный товар, кроме определенных видов товаров, перечень которых утверждается в установленном федеральным законом порядке. А хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

Упаковочный материал должен соответствовать обязательным требованиям стандартов.

Продавец не имеет права взимать с покупателя плату за упаковку, а цену продовольственных товаров, продаваемых вразвес, необходимо определять по весу нетто.

Покупатель может попросить продавца нарезать гастрономический товар и передать в таком виде. Продавец не вправе отказать в удовлетворении этой просьбы.

Продовольственные товары можно продавать вместе с непродовольственными и оказывать в этом же месте услуги общественного питания. Но при этом нельзя ухудшать качество и безопасность продовольственных товаров и условий их продажи, которые установлены обязательными стандартами.

Свои особенности имеются при реализации алкогольной продукции.

Например, питьевой этиловый спирт разрешено продавать только в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях в соответствии с Перечнем, утвержденным Правительством Российской Федерации.

Правила устанавливают запрет на розничную продажу алкогольной продукции, которая:

- содержит этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции в местах массового скопления граждан и местах нахождения источников повышенной опасности (в том числе на вокзалах, в аэропортах, на станциях метрополитена, оптовых продовольственных рынках, объектах военного назначения), на прилегающих к ним территориях, определяемых органами местного самоуправления в порядке, установленном субъектами Российской Федерации, а также в ларьках, киосках, палатках, контейнерах, с рук, лотков, автомашин, в других, не приспособленных для продажи данной продукции, местах;

- не имеет специальной маркировки (для алкогольной продукции, произведенной на территории Российской Федерации) или акцизной марки (для алкогольной продукции, импортируемой на территорию Российской Федерации);

- не имеет предупреждающей надписи о вреде чрезмерного употребления алкогольной продукции для здоровья человека, а также информации о противопоказаниях к ее употреблению, содержание которой устанавливает Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации на потребительской таре единицы продукции.

Нельзя продавать алкогольную продукцию:

- несовершеннолетним;
- в детских, образовательных и медицинских организациях;
- в организациях культуры (за исключением расположенных в них организаций или пунктов общественного питания, в том числе без образования юридического лица), физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;

- в общественном транспорте городского и пригородного сообщения всех видов.

Организации, торгующие в розницу алкоголем с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции, должны иметь для таких целей стационарные торговые и складские помещения общей площадью не менее 50 кв. метров, охранную сигнализацию, сейфы для хранения документов и денег. Эти требования справедливы только для торговых точек, находящихся в городах.

Информация об алкогольной продукции кроме сведений, указанных в разделе "Общие положения" Правил продажи отдельных видов товаров, должна содержать:

- наименования входящих в состав алкогольной продукции ингредиентов, в том числе пищевых добавок, используемых в процессе ее изготовления, сведения о наличии в алкогольной продукции компонентов, полученных с использованием генно-модифицированных организмов (при их наличии), а также о содержании в ней вредных для здоровья веществ, определяемых в соответствии с обязательными требованиями стандартов и технических регламентов;

- пищевую ценность алкогольной продукции;

объем алкогольной продукции в потребительской таре;  
противопоказания к применению алкогольной продукции;  
дату, место изготовления и розлива алкогольной продукции.

В Правилах указано, какую документацию должен иметь продавец на реализуемое спиртное.

Вот этот перечень:

товарно-транспортная накладная;  
копия справки, прилагаемой к грузовой таможенной декларации для импортируемой алкогольной продукции;  
копия справки, прилагаемой к товарно-транспортной накладной на алкогольную продукцию, производство которой осуществляется на территории Российской Федерации.

На продавца возлагается обязанность проверять перед продажей алкогольной продукции ее качество (по внешним признакам), целостность потребительской тары, наличие на товаре соответствующей марки и информации о товаре и ее изготовителе (поставщике). Продукцию нужно разместить по видам. Например, шампанское в одном месте, вино - в другом и так далее. При этом необязательно расставлять ее по разным углам, достаточно разместить бутылки группами, так, чтобы вино не оказалось в одной группе, например, с водкой.

В организациях общественного питания в прейскурантах на алкогольную продукцию указываются наименование алкогольной продукции, объем алкогольной продукции в потребительской таре, цена за весь объем алкогольной продукции в потребительской таре, а также за 0,1 л или 0,05 л.

По требованию покупателя ему должна предоставляться полная и достоверная информация о приобретаемой в организации общественного питания алкогольной продукции.

За нарушения Правил продажи отдельных видов товаров продавец может быть привлечен к административной ответственности по статье 14.15 КоАП РФ, которая так и называется: "Нарушение правил продажи отдельных видов товаров". Однако если нарушены требования по продаже алкогольной продукции, то ответственность наступает по специально предусмотренной для такого случая статье 14.16 КоАП РФ - "Нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также пива и напитков, изготавливаемых на его основе".

Наказание за это, в зависимости от конкретных обстоятельств, предусматривает штраф для должностных лиц в размере от 2000 до 5000 рублей, для фирмы - от 20000 до 50000 рублей. При этом алкогольная продукция может быть конфискована.

Пример.

Арбитражный суд г. Москвы признал незаконным и отменил постановление ИФНС РФ N 17 по г. Москве от 19 июня 2007 г. N 207ю по делу об административном правонарушении о привлечении ЗАО "Т и К Продукты" к административной ответственности по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ и назначении административного штрафа в размере 30000 руб., о чем свидетельствует решение от 7 августа 2007 г.

При этом Арбитражный суд г. Москвы пришел к выводу о малозначительности совершенного заявителем административного правонарушения, поскольку Правила продажи отдельных видов товаров находились в одном из служебных помещений магазина, по первому требованию проверяющих были им предоставлены. Суд пришел к выводу о неправильной квалификации вмененного заявителю административного правонарушения, которое необходимо квалифицировать по ст. 14.15 КоАП РФ.

Не согласившись с принятым решением, ИФНС РФ N 17 по г. Москве обратилась с апелляционной жалобой, в которой просит отменить судебное решение в связи с неправильным применением норм материального права, несоответствием выводов суда обстоятельствам дела.

В судебном заседании представитель заявителя доводы апелляционной жалобы поддержал по основаниям, изложенным в ней, и просил отменить решение суда первой инстанции и принять по делу новый судебный акт об отказе в удовлетворении заявленных требований, считая, что материалы административного дела подтверждают факт совершения ЗАО "Т и К Продукты" административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ, которое нельзя признать малозначительным.

Представитель ЗАО "Т и К Продукты" в судебном заседании с доводами апелляционной жалобы не согласился, считая ее необоснованной и просил решение суда первой инстанции оставить без изменения, а апелляционную жалобу - без удовлетворения, указав, что Правила находились в служебном помещении и по первому требованию покупателей могли быть им предоставлены. Пояснил, что проверка проведена с нарушением Закона о защите прав юридических лиц и предпринимателей при проведении государственного контроля.

Рассмотрев дело в порядке ст. ст. 266, 268 АПК РФ, выслушав объяснения лиц, участвующих в деле, изучив материалы дела, судебная коллегия пришла к выводу об отмене судебного решения, принятого с неправильным применением норм материального права.

Из материалов дела следует, что 31.05.2007 на основании поручения на проведение проверки N 696 от 31.05.2007 (л.д. 56) сотрудниками УФНС России по г. Москве проведена проверка магазина "Магнолия", принадлежащего ЗАО "Т и К Продукты" и расположенного по адресу: г. Москва, 2-я ул. Марьиной рощи, д. 10/14, принадлежащего ЗАО "Т и К Продукты" на предмет соблюдения действующего законодательства, регулирующего производство и оборот этилового спирта, алкогольной и табачной продукции.

В ходе проверки выявлены нарушения п. п. 9, 10 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, и п. 1 ст. 11, п. 1 ст. 26 ФЗ от 22.11.95 N 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции", а именно указанные Правила не доведены до сведения покупателей в доступной и наглядной для покупателя форме, хотя торговая деятельность велась, при продаже водки "Гжелка" кассовый чек покупателю выдан.

По результатам проверки в присутствии директора магазина П. составлен акт от 31.05.07 N 424 (л.д. 7).

По результатам проверки составлен протокол от 04.06.07 N 207ю об административном правонарушении, предусмотренном ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ (л.д. 45 - 46) в отношении ЗАО "Т и К Продукты" в присутствии исполняющего обязанности генерального директора общества Ш.

Постановлением от 19.06.07 N 207 по делу об административном правонарушении ЗАО "Т и К Продукты" привлечено к административной ответственности по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ в виде наложения штрафа в размере 30000 руб., что явилось основанием для обращения в арбитражный суд.

Суд апелляционной инстанции не может согласиться с выводом суда о том, что совершенное ЗАО "Т и К Продукты" административное правонарушение является малозначительным. Суд первой инстанции установил, что ЗАО "Т и К Продукты" отрицает свою вину в совершении административного правонарушения, предусмотренного п. 3 ст. 14.16 КоАП РФ, представитель утверждает, что Правила находились в служебном помещении, в недоступном для покупателя месте, что свидетельствует о том, что не были доведены до сведения покупателей в наглядной и доступной форме, путем размещения в удобном для покупателей месте.

Утверждение представителя о том, что настоящие Правила могут быть предоставлены по первому требованию покупателей, не освобождает общество от ответственности и не является основанием для признания правонарушения малозначительным.

При этом сам по себе факт наличия в магазине Правил, на что указывает заявитель в своей жалобе, не означает, что обществом были соблюдены соответствующие положения закона, поскольку пункт 9 Правил возлагает на продавца алкогольной продукции обязанность по их размещению в наглядной и доступной для покупателей форме. По смыслу вышеприведенной нормы Правила должны быть одновременно и доступны, и наглядны.

Объективную сторону состава административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ, образует противоправное бездействие, выразившееся в неведении продавцом до сведения покупателей в наглядной и доступной форме настоящих Правил.

Нельзя согласиться с выводом суда первой инстанции о том, что административный орган неправильно квалифицировал совершенное обществом административное правонарушение исходя из следующего, поскольку, по мнению суда, действия общества следует квалифицировать по ст. 14.15 КоАП РФ.

Обязанность по доведению до сведений покупателей настоящих Правил в наглядной и доступной форме установлена в пункте 9 Правил, который является общей нормой, защищающей интересы покупателя.

Нарушение этого требования влечет привлечение к ответственности в соответствии со статьей 14.15 КоАП. Согласно пункту 1 статьи 26 Федерального закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции" нарушение установленных законом Правил розничной продажи алкогольной продукции запрещено.

Статьей 3 Федерального закона N 171-ФЗ установлено, что законодательство о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции состоит из этого Федерального закона, иных федеральных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, а также принимаемых в соответствии с ними законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

Исходя из пункта 9 Правил продажи указанные Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

Действие названного пункта Правил продажи распространяется на правила продажи алкогольной продукции, особенности реализации которой определены в разделе XIX Правил.

В тех случаях, когда административная ответственность за нарушение Правил продажи помимо общих норм, содержащихся в статье 14.15 КоАП РФ, установлена другими статьями Кодекса, действия лица подлежат квалификации по специальной норме.

Административная ответственность за нарушение Правил продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции предусмотрена статьей 14.16 КоАП РФ.

Факт недоведения Правил продажи обществом, осуществляющим реализацию алкогольной продукции, до сведения покупателей установлен судом 1 инстанции и подтверждается материалами дела.

Из вышеизложенного следует, что нарушение обществом пункта 9 Правил продажи, допущенное при реализации алкогольной и спиртосодержащей продукции, подтверждает нарушение Правил продажи алкогольной продукции, ответственность за которое установлена специальной нормой, а именно частью 3 статьи 14.16 КоАП РФ.

Доводы заявителя жалобы о том, что проверка магазина проведена с нарушением Закона "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" N 134-ФЗ, поскольку 30.09.2006 проводилась проверка торговой точки, расположенной по адресу: г. Москва, ул. Павла Корчагина, д. 8, стр. 1 по вопросу соблюдения лицензионных правил продажи алкогольной продукции (ч. 2 ст. 14.6 КоАП РФ), нельзя признать состоятельной.

Из материалов дела следует, что по настоящему делу проводилась проверка магазина, расположенного по другому адресу, а именно: г. Москва, 2-я ул. Марьиной рощи, д. 10/14, установлен факт совершения ЗАО "Т и К Продукты" административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ.

В соответствии с пунктом 1 статьи 1 Закона N 134-ФЗ действие названного Закона направлено на регулирование отношений в области защиты прав юридических лиц и предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора), в том числе федеральными органами исполнительной власти, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора).

В абзаце 1 статьи 2 Закона N 134-ФЗ дано понятие "государственный контроль (надзор)": проведение проверки выполнения юридическим лицом при осуществлении их деятельности обязательных требований к товарам (работам, услугам), установленным федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами.

Толкование приведенных выше положений позволяет сделать вывод о том, что под действие Закона N 134-ФЗ подпадают отношения, возникающие в ходе проведения уполномоченными государственными органами проверочных мероприятий по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к их товарам, работам, услугам. Государственный контроль - это мероприятия по проверке свойств и характеристик товаров, работ, услуг на соответствие установленным требованиям.

В настоящем случае административный орган проверил на соблюдение обществом правил, установленных Законом "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции", в связи с чем ссылка заявителя жалоба на положения Закона N 134-ФЗ несостоятельна.

Учитывая, что в ходе проверки выявлено отсутствие для покупателей Правил в наглядной и доступной форме, что подтверждено материалами проверки, следует признать, что в действиях заявителя содержится состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 3 ст. 14.16 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Согласно ст. 1.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях лицо подлежит административной ответственности только за те административные правонарушения, в отношении которых установлена его вина. Лицо, привлекаемое к административной ответственности, не обязано доказывать свою невиновность. Неустранимые сомнения в виновности лица, привлекаемого к административной ответственности, толкуются в пользу этого лица.

Учитывая, что настоящие Правила по утверждению ЗАО "Т и К Продукты" находились в служебном помещении магазина, следует признать, что общество имело реальную возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых КоАП РФ или законами субъекта РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению, в связи с чем в силу ст. 2.1 КоАП РФ влечет признание общества виновным в совершении административного правонарушения.

Суд первой инстанции правильно установил фактические обстоятельства дела, но неправильное применение норм материального права привело к принятию ошибочного решения, которое подлежит отмене.

В результате рассмотрения дела ЗАО "Т и К Продукты" понесло наказание в виде взыскания административного штрафа в размере 30000 рублей (Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 13 сентября 2007 г. N 09АП-11785/2007-АК).

## **Глава 5. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Потребителями жилищно-коммунальных услуг являются граждане, которые имеют жилищные права (право собственности на квартиру или дом, право пользования жильем по договору социального найма, право пользования служебным жильем и другие). Основным государственным законом, регулирующим жилищные правоотношения, является Жилищный кодекс Российской Федерации, действующий с 1 марта 2005 года.

Согласно ст. 10 ЖК РФ жилищные права и обязанности возникают из оснований, предусмотренных Кодексом, другими федеральными законами и другими правовыми актами, а также из действий участников жилищных отношений, которые хотя и не предусмотрены такими актами, но в силу общих начал и смысла жилищного законодательства порождают жилищные права и обязанности.

Таким образом, жилищные права и обязанности возникают:

1) из договоров и иных сделок, предусмотренных федеральным законом, а также из договоров и иных сделок, хотя и не предусмотренных федеральным законом, но не противоречащих ему;

2) из актов государственных органов и актов органов местного самоуправления, которые предусмотрены жилищным законодательством в качестве основания возникновения жилищных прав и обязанностей;

3) из судебных решений, установивших жилищные права и обязанности;

4) в результате приобретения в собственность жилых помещений по основаниям, допускаемым федеральным законом;

5) из членства в жилищных или жилищно-строительных кооперативах (в случае полной выплаты паевого взноса (ст. 129 ЖК РФ));

6) вследствие действий (бездействия) участников жилищных отношений или наступления событий, с которыми федеральный закон или иной нормативный правовой акт связывает возникновение жилищных прав и обязанностей.

Предоставление жилищно-коммунальных услуг регулируется большим количеством нормативно-правовых актов, принимаемых как на федеральном уровне, так и на уровне субъектов Федерации и органов местного самоуправления в пределах их компетенции. Вот основные из них:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ;
- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. N 188-ФЗ;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ;
- Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса";
- Указ Президента РФ от 28 апреля 1997 г. N 425 "О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 21 января 2006 г. N 25 "Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями";
- Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
- Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";
- Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006 г. N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";
- письмо Роспотребнадзора от 8 февраля 2006 г. N 0100/1260-06-32 "О повышении эффективности работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере жилищного строительства и при предоставлении жилищно-коммунальных услуг";
- письмо Роспотребнадзора от 6 июня 2005 г. N 0100/4265-05-32 "О правовых основаниях возмещения вреда, причиненного потребителям вследствие недостатка товара, работы или услуги";
- Санитарные правила и нормы СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-0317.



Условно можно разделить права потребителей услуг ЖКХ на несколько групп: права по пользованию жилым помещением, права по пользованию коммунальными услугами и прочие права.

Особо отметим, что помимо вышеназванных прав потребитель также имеет право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков оказанных услуг или работ (ст. 14 Закона от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей"). Вред подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков работы или услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования работ или услуг.

Также потребитель может рассчитывать на компенсацию причиненного ему морального вреда (ст. 15 Закона от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

#### 5.1. Права и обязанности жилищно-коммунальных служб

Права исполнителей (Управляющая компания, ТСЖ, ЖСК) регламентируются п. 50 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, согласно которому исполнитель имеет право:

а) требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и договором, - уплаты неустоек (штрафов, пеней);

б) требовать допуска в заранее согласованное с потребителем время в занимаемое им жилое помещение работников или представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ, а для ликвидации аварий - в любое время;

в) требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по вине потребителя и (или) членов его семьи, в случае невыполнения потребителем обязанности допускать в занимаемое им жилое помещение работников и представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб);

г) в заранее согласованное с потребителем время, но не чаще 1 раза в 6 месяцев, осуществлять проверку правильности снятия потребителем показаний индивидуальных приборов учета, их исправности, а также целостности на них пломб;

д) приостанавливать или ограничивать подачу потребителю горячей воды, электрической энергии и газа;

е) осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами и договором.

Исполнитель вправе приостановить предоставление коммунальных услуг, если:

возникла аварийная ситуация на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение или появилась угроза возникновения аварийной ситуации;

произошло стихийное бедствие или возникла чрезвычайная ситуация либо необходимо локализовать данные происшествия или устранить их последствия.

При этом исполнитель может и не уведомлять потребителя о том, что подача коммунальных услуг временно приостановлена.

Так сказано в разделе X Правил предоставления коммунальных услуг гражданам.

Есть также ряд случаев, когда перед приостановлением или ограничением предоставления коммунальных услуг исполнитель должен письменно предупредить потребителя. И сделать это нужно не позднее чем за один месяц до введения ограничений. Вот эти случаи:

- неполная оплата потребителем коммунальных услуг. То есть когда у потребителя есть задолженность по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 6 ежемесячных размеров платы, при условии отсутствия соглашения о погашении задолженности, заключенного потребителем с исполнителем, и (или) при невыполнении условий такого соглашения;

- проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;

- выявлен факт самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам;

- получено предписание уполномоченных государственных или муниципальных органов;

- использование потребителем бытовых машин (приборов, оборудования) мощностью, превышающей технические характеристики внутридомовых инженерных систем, указанные в техническом паспорте жилого помещения;

- неудовлетворительное состояние внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающее аварией или создающее угрозу жизни и безопасности граждан, удостоверенное подразделением государственной жилищной инспекции субъекта РФ или другим контрольным органом.

Порядок приостановления подачи коммунальных услуг при возникновении задолженности со стороны исполнителя такой.

Сначала исполнитель направляет потребителю письменное уведомление о том, что услуги могут быть отключены, если последний не погасит задолженность в течение одного месяца. Если потребитель не отреагировал на уведомление и не оплатил услуги, исполнитель направляет ему письменное извещение и через три дня вправе услуги ограничить. Потребителю дается еще один месяц на оплату услуг, и после этого исполнитель может приостановить предоставление коммунальных услуг, за исключением отопления, холодного водоснабжения и водоотведения.

В любом случае приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не должны приводить:

- к повреждению общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, нарушению прав и интересов граждан, пользующихся другими помещениями в этом многоквартирном доме;

- к нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан.

Исполнителей необходимо разделить на две группы: наймодатели (если потребитель проживает в жилом помещении по договору социального найма) и управляющие компании (ЖСК, ТСЖ).

Согласно ст. 65 ЖК РФ наймодатель жилого помещения по договору социального найма обязан:

1) передать нанимателю свободное от прав иных лиц жилое помещение;

2) принимать участие в надлежащем содержании и в ремонте общего имущества в многоквартирном доме, в котором находится сданное внаем жилое помещение;

3) осуществлять капитальный ремонт жилого помещения;

4) обеспечивать предоставление нанимателю необходимых коммунальных услуг надлежащего качества.

Также наймодатель жилого помещения по договору социального найма помимо указанных в части 2 настоящей статьи обязанностей несет иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством и договором социального найма жилого помещения.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении наймодателем жилого помещения по договору социального найма обязанностей по своевременному проведению капитального ремонта сданного внаем жилого помещения, общего имущества в многоквартирном доме и устройств, находящихся в жилом помещении и предназначенных для предоставления коммунальных услуг, наниматель по своему выбору вправе потребовать уменьшение платы за пользование занимаемым жилым помещением, общим имуществом в многоквартирном доме, либо возмещение своих расходов на устранение недостатков жилого помещения и (или) общего имущества в многоквартирном доме, либо возмещение убытков, причиненных ненадлежащим исполнением или неисполнением указанных обязанностей наймодателя.

Исполнитель, в роли которого выступает управляющая компания (ЖСК, ТСЖ), согласно п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам обязан:

а) предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах;

б) предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящими Правилами и договором;

в) заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры или самостоятельно производить коммунальные ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг потребителям;

г) самостоятельно или с привлечением других лиц обслуживать внутридомовые инженерные системы, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю;

д) устранять аварии, а также выполнять заявки потребителей в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором;

е) при наличии коллективных (общедомовых) приборов учета ежемесячно, в течение последней недели месяца, снимать их показания и заносить в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета. По требованию потребителя в течение одного рабочего дня, следующего за днем обращения, предоставить потребителю указанный журнал;

ж) производить в установленном разделом VII настоящих Правил порядке уменьшение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность;

з) вести учет жалоб (заявлений, требований, претензий) потребителей на режим и качество предоставления коммунальных услуг, учет их исполнения;

и) в течение 2 рабочих дней с даты получения жалобы (заявления, требования, претензии) направлять потребителю извещение о ее приеме и последующем удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа;

к) при поступлении жалобы (заявления, требования, претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в жилых или нежилых помещениях, а также на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке полученной жалобы, в случае обнаружения утечки газа - обеспечить безопасность потребителя и ликвидацию обнаруженной утечки;

л) информировать потребителя в течение суток со дня обнаружения неполадок в работе внутридомовых инженерных систем и (или) инженерных коммуникаций и оборудования, расположенных вне многоквартирного дома или жилого дома (в случае его личного обращения - немедленно), о причинах и предполагаемой продолжительности приостановки или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также о причинах нарушения качества предоставления коммунальных услуг;

м) информировать потребителя о плановых перерывах предоставления коммунальных услуг не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;

н) по требованию потребителя направлять своего представителя для выяснения причин непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (с составлением соответствующего акта), а также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с авариями, стихийными бедствиями, отсутствием или некачественным предоставлением коммунальных услуг;

о) не позднее 3 дней до проведения плановых работ внутри жилого помещения согласовать с потребителем время доступа в это помещение или направить ему письменное уведомление о проведении работ внутри жилого помещения, в котором указываются:

- предполагаемые дата и время проведения работ;

- номер телефона, по которому потребитель вправе согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее 5 рабочих дней с момента получения уведомления;

- вид работ, который будет проводиться;

- сроки проведения работ;

- должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;

- предоставить потребителю информацию об исполнителе;

- производить по требованию потребителя сверку платы за коммунальные услуги и не позднее 3 рабочих дней выдавать документы, подтверждающие правильность начисления потребителю платежей с учетом соответствия качества предоставляемых коммунальных услуг требованиям законодательства Российской Федерации, настоящим Правилам и договору, а также правильность начисления установленных федеральными законами и договором неустоек (штрафов, пеней);

- нести иные обязанности, предусмотренные Жилищным кодексом Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и договором.

Подробнее остановимся на предоставляемой потребителю информации, поскольку она включает в себя обширный перечень. В него входит наименование исполнителя, его место нахождения, сведения о государственной регистрации, режим работы, фамилия, имя и отчество руководителя, а для индивидуального предпринимателя - дополнительно сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа (указываются в договоре, а также размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов). В предоставляемой информации также должны присутствовать адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской служб (указываются в договоре, а также размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов), размеры тарифов на коммунальные

услуги, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, на основании которых применяются тарифы (размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов), порядок и форма оплаты коммунальных услуг (указываются в договоре, а также размещаются на доске объявлений в помещении исполнителя в месте, доступном для всех посетителей), параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, а также информация о настоящих Правилах (указываются в договоре, а также размещаются на доске объявлений в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей), сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд (указываются в договоре), наименования, адреса и телефоны федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением настоящих Правил предоставления коммунальных услуг.

Согласно п. 13 ст. 155 ЖК РФ наймодатель, управляющая организация обязаны информировать в письменной форме соответственно нанимателей жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов и собственников жилых помещений в многоквартирном доме об изменении размера платы за жилое помещение и коммунальные услуги не позднее чем за тридцать дней до даты представления платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и коммунальные услуги в ином размере, если иной срок не установлен договором управления.

Помимо Жилищного кодекса РФ условия энергоснабжения потребителей-абонентов содержатся в статьях 539 - 542 ГК РФ.

В своей работе исполнитель обязан руководствоваться Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными Постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. N 170.

## 5.2. Ответственность жилищно-коммунальных служб

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Виды нарушений, за которые исполнители могут быть привлечены к ответственности, представлены ниже.

- Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений.

Согласно статье 6.4 КоАП РФ нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений, зданий, сооружений и транспорта влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от 500 до 1000 рублей; на должностных лиц - от 1000 до 2000 рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 1000 до 2000 рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на юридических лиц - от 10000 до 20000 рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.

- Нарушение установленного порядка строительства объектов, приемки, ввода их в эксплуатацию.

Статья 9.5 "Нарушение установленного порядка строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства, ввода его в эксплуатацию" предусматривает штраф для граждан от 500 до 5000 рублей, для должностных лиц - от 1000 до 50000 рублей, для юридических лиц - от 10000 до 300000 рублей. Предпринимателям и фирмам может грозить приостановление деятельности на срок до 90 суток.

- Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений.

Согласно статье 7.22 КоАП РФ нарушение лицами, ответственными за содержание жилых домов и (или) жилых помещений, правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений либо порядка и правил признания их непригодными для постоянного проживания и перевода их в нежилые, а равно переоборудование жилых домов и (или) жилых помещений без согласия нанимателя (собственника), если переоборудование существенно изменяет условия пользования жилым домом и (или) жилым помещением, - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 4000 до 5000 рублей; на юридических лиц - от 40000 до 50000 рублей.

- Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами.

Статья 7.23 КоАП РФ за нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами предусматривает наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1000 рублей; на юридических лиц - от 5000 до 10000 рублей.

- Прекращение или ограничение подачи электрической энергии либо отключение от других источников жизнеобеспечения.

В статье 215.1 УК РФ за незаконное прекращение или ограничение подачи потребителям электрической энергии либо отключение их от других источников жизнеобеспечения, совершенные должностным лицом, а равно лицом, выполняющим управленческие функции в коммерческой или иной организации, если это повлекло по неосторожности причинение крупного ущерба, тяжкого вреда здоровью или иные тяжкие последствия, - наказываются штрафом в размере до двухсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до восемнадцати месяцев, либо ограничением свободы на срок до трех лет, либо лишением свободы на срок до двух лет.

- Нарушение неприкосновенности жилища.

Согласно п. 1 ст. 139 УК РФ незаконное проникновение в жилище, совершенное против воли проживающего в нем лица, - наказывается штрафом в размере до сорока тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до трех месяцев, либо обязательными работами на срок от ста двадцати до ста восьмидесяти часов, либо исправительными работами на срок до одного года, либо арестом на срок до трех месяцев.

В соответствии с п. 3 ст. 139 УК РФ деяния, предусмотренные частями первой или второй настоящей статьи, совершенные лицом с использованием своего служебного положения, наказываются штрафом в размере от ста тысяч до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет, либо лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок от двух до пяти лет, либо арестом на срок от двух до четырех месяцев, либо лишением свободы на срок до трех лет.

Однако проникновение в жилище без согласия проживающих в нем на законных основаниях граждан допускается в случаях и в порядке, которые предусмотрены федеральным законом, только в целях спасения жизни граждан и (или) их имущества, обеспечения их личной безопасности или общественной безопасности при аварийных ситуациях, стихийных бедствиях, катастрофах, массовых беспорядках либо иных обстоятельствах чрезвычайного характера, а также в целях задержания лиц, подозреваемых в совершении преступлений, пресечения совершаемых преступлений или установления обстоятельств совершенного преступления либо произошедшего несчастного случая (п. 3 ст. 3 ЖК РФ). Это нововведение позволило разрешить юридический казус, когда представители управляющей компании прежде не имели правовых оснований проникать в жилище в отсутствие (а значит, и без согласия) проживающих в нем граждан, например, в случае возникновения таких банальных ситуаций, как залив соседей снизу в дачный период или период отпусков.

Кроме того, исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества независимо от его вины.

Однако исполнитель освобождается от ответственности за ухудшение качества коммунальных услуг, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействия) исполнителя, включая отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

Отдельно регламентируется ответственность исполнителей (энергосберегающих организаций) по договорам энергосбережения (см. статьи 547 - 548 ГК РФ).

## **Глава 6. УСЛУГИ АВТОСЕРВИСА, ПОРЯДОК ПРИЕМА АВТОМОБИЛЕЙ**

Обслуживание и ремонт автомобиля - дело непростое, требующее технических знаний и навыков. А в последнее время и немалых денежных средств. Кроме того, производители требуют для сохранения гарантии на товар обслуживать его в специализированных технических центрах. Однако обращение в автосервис владельцу автомобиля еще не гарантирует качественного обслуживания. Из-за незнания большинством автомобилистов технических нюансов ремонта и обслуживания машин возникают дополнительные риски. Обезопасить автовладельца от нарушения его прав как потребителя может подробная формализация приемки и сдачи автомобиля. Поэтому надежнее всего обращаться к авторизованным дилерам.

В первую очередь необходимо обратить внимание на информацию, размещенную в уголке потребителя. Там, кроме свидетельства о государственной регистрации автосервиса, его

наименования, фактического и юридического адреса, должна быть еще и лицензия на право проведения ремонтных работ. Внимательно ознакомьтесь с перечнем и обратите внимание, есть ли в нем работы, которые предстоит выполнить на вашем автомобиле. Если таких работ нет, оставлять машину не стоит. Особенно в том случае, когда автомобилист сам приобрел запасные части в автомагазине. В ходе установки может оказаться, что деталь не подходит по причине брака. Вернуть ее в магазин будет сложно, так как продавец потребует от покупателя представить документы, подтверждающие, что деталь ставили профессионалы, которые имеют лицензию на проведение таких работ. В уголке потребителя также должны быть представлены:

- Правила предоставления и пользования услугами предприятий автотехобслуживания;
- перечень услуг, оказываемых данным предприятием;
- стоимости наиболее часто встречающихся услуг (диагностика, мойка, ТО и др.);
- перечень наличия на текущий день запасных частей повышенного спроса;
- образцы заполнения первичной документации;
- стенд с образцами имеющихся красок и обивочного материала;
- информация о местонахождении книги отзывов и предложений, кассы, рабочих мест работников стола заказов и администрации предприятия, режиме работы предприятия;
- информация об обслуживающем персонале на производственных участках и стола заказов (должность, фамилия, имя и отчество);
- адреса ближайших автообслуживающих предприятий и их телефоны, данные о вышестоящей организации и другие справки.

Книга отзывов и предложений, действующие прейскуранты на работы и запасные части, а также Положение о техническом обслуживании (о нем читайте ниже) должны выдаваться по первому требованию заказчика.

Если вы решились оставить машину на обслуживание, обратите внимание, какие документы предлагают заполнить сервисмены.

Департамент автомобильной промышленности Минпрома России издал Приказ от 1 ноября 1992 г. № 43, которым утвердил Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора). Этот документ содержит правила по приемке автомобилей в автосервис и их техническому обслуживанию.

К первичным документам, оформляемым при обслуживании автомобиля, относятся:

- заявка;
- талон (на специальные виды работ);
- приемо-сдаточный акт;
- заказ-наряд;
- журнал учета заказов.

Формы первичных документов носят рекомендательный характер, поэтому в каждом сервисе они могут иметь свой вид.

Сдавая автомобиль, заказчик заполняет графы заявки. Туда заносятся личные данные и виды выполняемых работ либо претензии к работе машины. Заявку оформляют в одном экземпляре. Если в проведении работ будет отказано, на заявке уполномоченный представитель автосервиса должен сделать соответствующую отметку с указанием причин отказа.

На отдельные виды работ может быть оформлен талон. Такими работами могут быть, например, балансировка колес, мойка, проверка углов установки колес и т.д. Левая часть талона передается автовладельцу, правая поступает в бухгалтерию.

Приемо-сдаточный акт является основным документом, который подтверждает передачу транспортного средства заказчиком исполнителю. Его оформляют в двух экземплярах. В акте отмечают комплектность автомобиля, его внешнее состояние (сколы краски, вмятины и пр.). Если сервисмены не провели внешний осмотр, они рискуют получить претензию от недобросовестного заказчика, который может заявить при получении автомобиля, что повреждения, например кузова, получены во время нахождения автомашины в ремонте.

При оформлении заказов на техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств запрещается изъятие у владельцев технических паспортов.

В приложении 3 к Положению указаны технические требования, которым должен соответствовать сдаваемый в ремонт автомобиль. Вот они:

1. Автотранспортное средство, принимаемое в ТО или ремонт, по типу и конструкции может не соответствовать техническим условиям предприятия-изготовителя. При этом изменения должны быть внесены в технический паспорт.

2. В техническое обслуживание принимаются автотранспортные средства в комплектности изготовителей. Допускается отсутствие отдельных составных частей, не препятствующих выполнению работ.

3. В текущий ремонт принимаются автотранспортные средства в комплектности изготовителя, некомплектные, а также отдельные узлы и агрегаты.

4. Автотранспортное средство (узел, агрегат), поступающее в ТО или ремонт, должно быть чистым (если необходима мойка, автосервис может помыть автомобиль за счет автовладельца).
5. Не принимаются в ТО или ремонт автотранспортные средства, узлы и агрегаты, подвергавшиеся ремонту способами, препятствующими выполнению заявленных работ (сварка сопряженных деталей вместо разъемного соединения, предусмотренного конструкцией; внесение изменений, влияющих на безопасность движения, и т.п.).
6. Автотранспортные средства, переоборудованные для работы на газовом топливе, принимаются в ТО и ремонт при представлении владельцем акта по форме 2 согласно Инструкции по переоборудованию автомобилей в газобаллонные для работы на сжиженном нефтяном газе, приемке на переоборудование, испытанию топливной системы питания, монтажу комплекта газобаллонной аппаратуры легковой, утвержденной Мингазпромом СССР 29.09.88. Дополнительные записи в технические паспорта на такие автотранспортные средства не вносятся.
7. Технические требования к кузовам и кузовным деталям легковых автомобилей, принимаемым в ремонт для выполнения кузовных и окрасочных работ, определены РД 37.009.024-92.
8. Технические требования к деталям, узлам и агрегатам, сдаваемым для восстановления и использования их при ремонте, изложены в Положении о порядке приема и расчетов с населением на легковые автомобильные детали, узлы и агрегаты предприятиями автотехобслуживания (Минавтосельхозмаш, 1991 г.).
9. На автотранспортном средстве, принимаемом в ТО и ремонт, должны быть сняты (отключены) противоугонные устройства.
- Порядок обслуживания автомобилей также прописан в Положении о техническом обслуживании. Там сказано, что прием заказов на выполнение работ и услуг производится в соответствии с режимом работы стола заказов. В случае большой загруженности сервиса может быть организована предварительная запись, в том числе по телефону.
- Если заказчик в назначенное время не прибыл на предприятие, то автотранспортное средство принимается в порядке общей очереди.
- Если автомобиль не может самостоятельно передвигаться, то его доставку оплачивает заказчик либо доставляет ее своими силами.
- Право на внеочередное пользование всеми видами услуг на автообслуживающих предприятиях предоставляется отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.
- Заказчики, пользующиеся правом на внеочередное пользование услугами, предъявляют соответствующие документы и технический паспорт на автотранспортное средство. Право на внеочередное обслуживание сохраняется за ними при пользовании автотранспортным средством по доверенности.
- Лицам, пользующимся автотранспортными средствами по доверенности, не упомянутым выше, право на внеочередное обслуживание не предоставляется.
- Обратите внимание: автотуристы, следующие транзитом, имеют право на внеочередное обслуживание. Для этого они должны предъявить личный общегражданский паспорт. Он необходим для определения места регистрации, так как к автотуристам относятся граждане, находящиеся от своего дома на расстоянии не менее 300 км. К автотуристам относятся также водители автобусов, занятые экскурсионным обслуживанием. Так сказано в пункте 3.2.4 Положения о техническом обслуживании.
- Автотранспортные средства, принятые автообслуживающим предприятием и ожидающие выполнения работ, хранятся на предприятии, в том числе на открытых площадках, а снятые с автомобиля агрегаты (кроме кузова) и узлы - в помещениях предприятия.
- Если владелец сдает в ремонт автомобиль после аварии, он должен в обязательном порядке представить справку об аварии, выданную ГИБДД.
- Автосервис вправе принять на ремонт автомобиль иностранного производства либо отечественный, снятый с производства более 10 лет назад, если у него имеются необходимые узлы, агрегаты, детали либо если их предоставил заказчик. При этом допускается проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту этих автотранспортных средств при отсутствии нормативно-технической и технологической документации с оплатой заказа на договорной основе.
- Заказчики, имеющие право на внеочередное пользование услугами автообслуживающего предприятия, сдают автотранспортные средства вне очереди, при этом уже начатые работы по техническому обслуживанию или ремонту автотранспортных средств других лиц не должны быть приостановлены.
- Автотуристам и владельцам автотранспортных средств, находящихся на абонементном обслуживании, первоочередное право на замену номерных агрегатов не предоставляется.
- Заказчик может не согласиться на проведение тех или иных работ. Но если это скажется на безопасности движения, автосервис при выдаче автотранспортного средства в заказ-наряде производит отметку: "Автотранспортное средство имеет дефекты, угрожающие безопасности

движения". Такая же отметка ставится, если невозможно устранить указанные дефекты в ходе ремонта.

Ремонт и обслуживание автомобиля должны быть проведены в согласованный с заказчиком срок. В любом случае он не должен превышать:

- техническое обслуживание - 2-х дней (с учетом графика сменности);
- текущий ремонт (кроме кузова) - 10 дней;
- ремонт двигателя (капитальный) - 2-х дней;
- наружная окраска кузова со снятием старой краски - 15 дней;
- наружная окраска кузова без снятия старой краски - 10 дней;
- полная окраска кузова со снятием старой краски - 20 дней;
- полная окраска кузова без снятия старой краски - 16 дней;
- жестянико-сварочные работы - 20 дней;
- сложные жестянико-сварочные работы - 30 дней;
- жестянико-сварочные работы с последующей окраской - 35 дней;
- сложные жестянико-сварочные работы с последующей окраской - 50 дней.

Заказчик вправе отказаться от заказа и потребовать возмещение убытков, если сервисмены не могут выполнить обслуживание (ремонт) к указанному в заказ-наряде сроку.

Заказчик вправе также назначить новый срок, в течение которого обслуживание (ремонт) должны быть выполнены.

Однако если сервис докажет, что его вины в просрочке не было, то он не несет никакой ответственности.

Для производства дополнительных работ по просьбе заказчика устанавливают новый срок их выполнения.

Имейте в виду, когда вы сдадите машину в ремонт, вам не удастся понаблюдать из-за спины автомеханика за ходом ремонта. В производственную зону автовладельца пустят только с разрешения руководства автосервиса, а его вы вряд ли получите.

В ходе ремонта может возникнуть необходимость выполнения дополнительных работ, не предусмотренных при первоначальном оформлении заказ-наряда. Если стоимость работ не превышает 10% стоимости заказа, выполнить работы можно без согласования с заказчиком. Но об этом заказчик должен быть предупрежден при оформлении заказ-наряда. Если эта сумма выше, без согласования с заказчиком проведение работ запрещено. При этом владелец машины должен быть приглашен в сервис для обсуждения дальнейших действий. Общий срок выполнения заказа увеличится.

## 6.1. Выдача автомобиля из сервиса

Отремонтированный автомобиль может быть выдан заказчику только после полной оплаты произведенных работ. Для получения машины заказчик должен еще предъявить копию приемосдаточного акта и заказ-наряда, а также документ, удостоверяющий личность.

Получая автомобиль из ремонта, заказчик не просто может, но и должен сделать его осмотр на предмет комплектации, наружных повреждений, сравнить по возможности объем выполненных работ с перечнем, указанным в заказ-наряде.

Все претензии, касающиеся комплектности или подмены отдельных составных частей автотранспортного средства, заказчик обязан предъявить предприятию непосредственно при получении его из технического обслуживания и ремонта. В противном случае он теряет право впоследствии ссылаться на эти недостатки. Так сказано в пункте 3.3.4 Положения о техническом обслуживании. Это Положение не касается недостатков, которые не могли быть обнаружены при обычном осмотре. Если такие недостатки обнаружатся, заказчик должен немедленно сообщить о них в автосервис.

Имейте в виду, машину нужно забрать не позднее трех дней с момента окончания ремонта. В противном случае автосервис может отправить машину на платную стоянку или самостоятельно взять плату за хранение автомобиля.

Если заказчик в месячный срок после двукратного письменного предупреждения (с уведомлением) не получит автотранспортное средство, автосервис вправе взыскать с заказчика все причитающиеся платежи в порядке гражданского судопроизводства.

## 6.2. Гарантии автосервиса

Автосервис отвечает за выполнение заказов в срок, за качество выполненных работ, сохранность и комплектность автотранспортных средств, принятых на обслуживание (ремонт) в соответствии с действующим законодательством.

Заказчик может предъявить претензии по качеству и объему выполненных работ в течение следующих гарантийных сроков:



- на работы технического обслуживания - в течение 20 дней при пробеге не более 1000 км;
- на работы текущего ремонта - в течение 30 дней при пробеге не более 2000 км;
- на работы по ремонту кузова и его элементов - в течение 6 месяцев;
- на работы по полной и частичной окраске - в течение 6 месяцев.

Указанные гарантийные сроки являются минимальными и могут быть увеличены автосервисом в соответствии с его технологическими возможностями.

Что касается гарантии на замененные детали, узлы и агрегаты, то это является прерогативой предприятия-изготовителя. Например, на новые кузова, двигатели, коробки передач, передние подвески, задние мосты, рулевое управление, редукторы заднего моста, сцепления легковых автомобилей, поставляемые в запасные части рыночного фонда, срок гарантии должен быть меньше 12 месяцев. Такой же срок устанавливают на двигатели, которые были восстановлены предприятием-изготовителем. Если же эти работы произведены автосервисом, то срок гарантии устанавливают не меньше шести месяцев.

Срок гарантии продлевают на время проведения гарантийных работ по устранению дефекта детали, механизма и т.п.

Заказчик может предъявить претензии по качеству узлов и деталей как в течение гарантийного срока, так и не позднее 10 дней с момента его окончания.

Отказом в принятии претензии может служить несоблюдение заказчиком правил технической эксплуатации, повреждение автомобиля в результате дорожно-транспортного происшествия, ремонт установленного агрегата, узла, детали без предъявления автотранспортного средства в специализированное предприятие, а также в случае предъявления претензии после установленного срока.

## **Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию об услуге (работе), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге (работе), несет ответственность, предусмотренную Законом и Правилами, за недостатки услуги (работы), возникшие после ее принятия потребителем вследствие отсутствия у него такой информации.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- в) безвозмездного повторного выполнения работы;
- г) возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Данные условия вытекают из положений статьи 18 Федерального закона "О защите прав потребителей" - последствия продажи товара ненадлежащего качества. Прокомментируем данную статью, несколько адаптировав к рассматриваемой теме.

Как уже было отмечено выше, потребителю, которому продан товар, оказана услуга ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, то потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом/лицами;
- соразмерного уменьшения цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Здесь же отметим, что последние два пункта в большей степени касаются приобретения товара, чем получения услуги, но исключать их из текста нет необходимости.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Закон позволяет потребителю отказаться от исполнения договора в части его оплаты и/или выполнения иных условий, выполнение которых не является целесообразным по той причине, что исполнитель оказал некачественную услугу или выполнил некачественную работу и, соответственно, потребитель не имеет возможности использовать свою вещь (комментарии автора).

В данном случае по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Однако и потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие предоставления ему услуги (работы) ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом, для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также о замене на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров.

Данный Перечень утвержден Правительством Российской Федерации в Постановлении Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков".

Перечень  
технически сложных товаров, в отношении которых  
требования потребителя об их замене подлежат  
удовлетворению в случае обнаружения в товарах  
существенных недостатков <\*>

-----  
<\*> Вместо предъявления требований о замене товара потребитель вправе в соответствии с гражданским законодательством отказаться от исполнения договора розничной купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Снегоходы
4. Катера, яхты, лодочные моторы
5. Холодильники и морозильники
6. Стиральные машины автоматические
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

Перечисленные требования предъявляются потребителем исполнителю, продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Схема, по которой целесообразно действовать, достаточно наглядно отображена в Приложении N 2 (см. ссылки и приложения, схема А12.4, А12.5 и прочие схемы).

В данной связи необходимо обратить внимание читателя на немаловажный факт. Законодатель предусмотрел существенную оговорку - отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия оказания услуги, покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному

предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Исполнитель/продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Действующим законодательством установлено правило, по которому в том случае, если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования о восстановлении нарушенных прав, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

При обнаружении недостатков в работах/товарах, на которые установлен гарантийный срок, ответственные лица отвечают за недостатки в работе/товаре, кроме тех случаев, когда они докажут, что недостатки возникли после передачи товара потребителю.

В качестве примера можно привести следующее.

Потребитель Т. в одном из столичных автосервисных центров произвел замену тормозных накладок, а также замену дисков сцепления. На выполненные работы исполнитель установил гарантийный срок. Уже по истечении гарантийного срока потребитель обнаружил недостатки в замененных запасных частях и решил обратиться к продавцу с требованием о расторжении договора либо о замене некачественных запасных частей на исправные. Однако исполнитель отказался удовлетворить требование, ссылаясь на то, что гарантийный срок уже истек.

Поскольку на оказанную услугу был установлен гарантийный срок, а недостатки обнаружены потребителем по его истечении, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона "О защите прав потребителей", в том числе требование о замене на товар аналогичной марки или о расторжении договора, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (пункт 5 статьи 19 Закона). В то же время бремя доказывания момента возникновения недостатков лежит на потребителе, как и доказывание обратного лежит на исполнителе. Цитируя Гражданский процессуальный кодекс РФ (ГПК РФ) от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ, мы вынуждены констатировать:

- каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений;

- суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались (статья 56 ГПК РФ).

Потребитель вправе (а в данном случае обязан) провести соответствующую экспертизу качества товара за свой счет, если иное не вытекает из договора.

В соответствии со статьей 21 Закона требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества должны быть удовлетворены продавцом (изготовителем) в семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости проведения дополнительной проверки качества такого товара - в течение 20 дней со дня их предъявления.

Требования потребителя о расторжении договора, возврате уплаченной суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня их предъявления (статья 22 Закона).

Согласно статье 23 Закона за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя продавец уплачивает за каждый день просрочки неустойку в размере 1 процента цены услуги/товара.

При этом потребителям следует учитывать, что в случае неудовлетворения требований в добровольном порядке потребители имеют право обращаться в суд, используя предоставленные им статьей 17 Закона права, а именно:

- иск может быть подан по месту жительства истца,
- по месту нахождения ответчика по выбору потребителя.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.

На основании статьи 15 Закона потребители вправе требовать компенсации морального вреда.

Исполнителям услуг следует помнить, что одновременно при удовлетворении иска потребителя суд вправе взыскать с продавца, нарушившего права потребителя, штраф в размере цены иска в федеральный бюджет за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (статья 13 Закона).

Возвращаясь к примеру, следует отметить, что потребитель Т. имеет реальные шансы выиграть иск в том случае, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В Правилах срок предъявления претензий сформулирован так же.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после принятия оказанной услуги (выполненной работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги (выполненной работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки оказанной услуги (выполненной работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные Правилами. Если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Закон "О защите прав потребителей", статья 19 "Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара", закрепляет следующие правила.

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона "О защите прав потребителей" требования к исполнителю/продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков оказанной услуги/товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении работ или услуг, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок работ или услуг, а также срок службы исчисляется со дня передачи работ или услуг потребителю, если иное не предусмотрено договором.

Для сезонных товаров (например, отопители и/или кондиционеры) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не истекает до устранения продавцом таких обстоятельств.

Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части. 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 считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае если на

комплектующее изделие и составную часть в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем общий гарантийный срок, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

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 продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона "О защите прав потребителей". Если докажет, что недостатки возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков работ или услуг потребитель вправе предъявить исполнителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении выявленных недостатков, если докажет, что они возникли до передачи работ или услуг потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня передачи работ или услуг потребителю, в течение установленного срока службы или в течение десяти лет со дня передачи работ или услуг потребителю в случае неустановления срока службы.

Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить исполнителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования. Или может возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) должны быть устранены исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который указывается в договоре.

В случае выявления существенных недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены:

- по истечении двух лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы), но в пределах установленного на результат оказанной услуги (выполненной работы) срока службы;

или

- в течение десяти лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы) потребителем, если срок службы не установлен.

Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней от даты его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

а) соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу (выполненную работу);

б) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами;

в) расторжения договора и возмещения убытков.

Исполнитель, предоставивший запасные части и материалы для оказания услуг и выполнения работы, отвечает за их качество по правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

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

а) назначить исполнителю новый срок;

б) поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);

г) расторгнуть договор.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги (выполнения работы) оформляются договором.

В случае несоблюдения исполнителем новых сроков потребитель вправе предъявить ему иные требования, установленные Правилами.

При расторжении договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работы), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если сроки определены в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы). Если цена оказания услуги (выполнения работы) договором не определена, общей цены услуги (работы). Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение сроков начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы)) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных Правилами.

Неустойка (пени) за нарушение сроков окончания оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы)) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до окончания оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных Правилами.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида оказания услуги (выполнения работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

При неисполнении заказа в установленные сроки кроме уплаты неустойки потребителю должна быть возвращена в полном объеме надбавка за срочность, если таковая была предусмотрена договором.

Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором, если иное не определено законом.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков или о повторном оказании услуги (выполнении работы) не освобождает исполнителя от ответственности в виде уплаты неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, подлежит возмещению в полном объеме в порядке, установленном федеральными законами.

## **Глава 8. ОБНАРУЖЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ И ПОРЯДОК ИХ УСТРАНЕНИЯ**

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) регламентировано статьей 20 Закона "О защите прав потребителей". А именно, 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.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель при предъявлении потребителем указанного требования обязаны в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

Вот он:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

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 изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененное комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Как было отмечено выше, недостатки должны быть устранены незамедлительно, если иной срок не определен соглашением сторон в письменной форме. В связи с этим возникает вопрос: каковы границы незамедлительного срока? Наиболее простой ответ - соглашение. То есть этот срок должен определяться соглашением сторон. В случае спора - судом. И, во всяком случае, он не может быть более 20 дней, как предусмотрено пунктом 6 статьи 19 Закона. Пленум ВС РФ Постановлением от 21 ноября 2000 г. N 32 разъяснил, что под понятием "незамедлительно" следует понимать минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

Однако существует и еще один вопрос - как определить иной срок в письменной форме, если большинство договоров розничной купли-продажи заключается в устной форме? Ответ также достаточно прост. Поскольку указанный договор является договором присоединения, иной срок для устранения недостатков может быть указан в сопроводительной, технической документации, передаваемой покупателю с товаром, наряду с другой информацией о товаре. Розничному продавцу необходимо учитывать это обстоятельство при заключении договора с поставщиком (изготовителем) товара. Письменное соглашение об ином сроке может быть заключено и при обращении потребителя по поводу устранения недостатков товара путем указания срока в документе о приемке товара для ремонта.

При сдаче товара на гарантийный ремонт представляется целесообразным определить срок для устранения недостатка в письменном виде и по соглашению сторон. Такое соглашение обязательно должно быть подписано обеими сторонами.

Вместе с тем потребителям не следует настаивать на установлении в гарантийном талоне при продаже товара сроков устранения недостатков, так как из смысла пункта 1 статьи 20 Закона следует, что соглашение об ином сроке устранения недостатков должно заключаться в момент приема товара на гарантийный ремонт. Срок, устанавливаемый по соглашению сторон, начинает течь с момента предъявления требования потребителем, так как изготовитель (продавец) обязан приступить к осуществлению ремонта незамедлительно.

Предоставление на время ремонта в пользование потребителю аналогичного товара длительного пользования осуществляется лишь по его требованию. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется указанное требование, нами уже процитирован выше.

Вместе с тем считаем необходимым прокомментировать используемое в пункте 2 статьи 20 Закона понятие "аналогичный товар". Этот термин означает прежде всего товар того же функционального назначения, что и вещь, сданная в ремонт. Одновременно предоставляемый во временное пользование товар должен обладать теми же техническими показателями, функциями, должен удовлетворять потребностям потребителя в той же степени, что и ремонтируемый, если потребитель не согласился на иное.

Время со дня обращения потребителя по поводу ремонта товара до дня его выдачи после ремонта в гарантийный срок не засчитывается, а срок считается на этот период продленным. Срок предъявления требования и выдачи (доставки) отремонтированного товара должен быть документально зафиксирован.

В части определения порядка исчисления гарантийного срока на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара при их замене в порядке устранения недостатков. Гарантийный срок на отремонтированную часть изделия должен быть такой же продолжительности, как и на новые замененные части. Использованное в Законе выражение "устанавливается гарантийный срок той же продолжительности" не означает необходимости каких-

то специальных указаний об этом в документации, прилагаемой к товару, так как этот вопрос решается в порядке, предусмотренном законом.

Договором между потребителем и исполнителем - организацией, осуществляющей ремонт, продавцом (изготовителем) может быть предусмотрена иная продолжительность гарантийного срока на новые части, в том числе и меньше, чем на замененные.

Если такого условия в договоре нет либо отсутствует сам договор, гарантийный срок должен считаться равным гарантийному сроку на замененные части. В любом случае гарантийный срок исчисляется со дня выдачи товара после ремонта.

В то же время потребителям следует знать, что продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны хранить товар ненадлежащего качества, принятый у потребителя для ремонта. Такая обязанность возникает у продавца (изготовителя) одновременно с обязанностью принять товар ненадлежащего качества для удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков.

Согласно статье 906 ГК РФ обязательства хранения, возникающие в силу закона, как в данном случае, регулируются правилами главы 47 ГК РФ ("Хранение"), если иное не установлено Законом "О защите прав потребителей".

В настоящее время действующее законодательство стоит на позиции полного освобождения потребителя от несения расходов, связанных с восстановлением нарушенных прав. Таким образом, при проведении гарантийного ремонта хранение является безвозмездным в соответствии с правилом, предусмотренным пунктом 2 статьи 897 ГК РФ, о возмещении расходов по хранению.

Вместе с тем в случае, если потребитель не явился за получением отремонтированного товара в оговоренные в договоре (квитанции и т.д.) сроки, такая неявка является отказом принять предложенное должником надлежащее исполнение, т.е. просрочкой кредитора (статья 406 ГК РФ). (В данном случае при устранении недостатков в товаре потребитель выступает в качестве кредитора, а сервисная организация (продавец, изготовитель) - должника.) Таким образом, применяя положения статьи 406 ГК РФ, пункта 2 статьи 897 ГК РФ, сервисная организация вправе требовать от потребителя возмещения убытков в виде расходов на хранение вещи с момента начала просрочки. Дата устранения недостатка и факт уведомления потребителя об этом должны быть документально подтверждены.

В том случае, когда возможна замена товара ненадлежащего качества на иной, потребитель имеет право потребовать от исполнителя замены (статья 21 Закона).

В данной статье содержится иной срок для замены товара, отличный от предыдущего. Ранее Закон говорил о "немедленном" исполнении требования потребителя о замене товара, комментируемая же статья Закона устанавливает семидневный срок для этого. На первый взгляд условия предыдущей редакции более выгодны для потребителя, однако слово "немедленно" таит в себе некую неопределенность и неоднозначность, не давая ответ на вопрос, сколько же дней, часов, минут входит в это понятие.

Современная же редакция Закона определяет этот срок (семь дней), делает его более четким. В случае сомнений обязанного лица относительно недостатков, причины и времени их возникновения оно вправе провести проверку. В этом случае товар должен быть заменен в течение 20 дней со дня предъявления требования. Срок замены товара увеличивается до одного месяца, если на день предъявления требования у обязанного лица отсутствует необходимый товар. В случае спора факт отсутствия товара должен быть документально доказан лицом, к которому обратился потребитель.

Государственный антимонопольный орган в свое время отметил, что если потребитель предъявил требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар снят с производства либо его поставки прекращены вследствие действия непреодолимой силы, то обязательство продавца (изготовителя) в части замены прекращается в связи с невозможностью исполнения по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон договора не отвечает (пункт 1 статьи 416 ГК РФ). В этом случае потребитель вправе предъявить иные требования, предусмотренные ГК РФ (пункт 1 статьи 503) и комментируемым Законом (пункты 1, 3 статьи 18). Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от замены товара, а также принятия всех необходимых мер для замены лежит на продавце (изготовителе), организации, выполняющей функции продавца, изготовителя. В случае если товар состоит из нескольких частей и недостаток обнаружен в основном товаре, то замене подлежит товар в целом, то есть со всеми составными частями и принадлежностями.

В части удовлетворения требований потребителей - жителей районов Крайнего Севера и других районов, где сообщение затруднено и, в частности, получение товаров сопряжено с длительностью доставки товара, ограничением сроков навигации и пр., Законом определен срок удовлетворения требований потребителя, равный длительности периода очередной доставки, начала навигации и т.д.



Законодательство также определяет, что товар, на который производится замена товара ненадлежащего качества, должен быть новым, не бывшим в употреблении.

Немаловажно для потребителей также иметь в виду, что при замене некачественного товара гарантийный срок на новый (замененный) товар начинается заново.

В случае неудовлетворения требований потребителя рассмотренными нами способами возможно применение иных положений Закона, например статьи 22, которая регламентирует сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

Требования потребителя о:

- соразмерном уменьшении покупной цены товара,
- возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом,

- возврате уплаченной за товар денежной суммы,

а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Данная статья впервые введена в Закон в редакции 1996 г. и устанавливает срок выполнения денежных требований потребителя, равный 10 дням. Ввиду того что Закон относительно указанного срока не дает дополнительных указаний, следует считать, что имеются в виду календарные дни.

Под убытками в данной статье следует понимать, в частности, все произведенные потребителем расходы, связанные с расторжением договора, в том числе и возврат денежных средств, уплаченных потребителем за товар, а в случае спора - расходы на консультации у юристов, оплату их представительства.

За просрочку выполнения требований потребителя, если таковая будет иметь место по неуважительным причинам, исполнитель также должен нести ответственность.

Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя - одна из гарантий добросовестности выполнения исполнителем требований потребителя, предъявленных надлежащим образом.

В последней редакции Закона сохранена ответственность всех обязанных лиц, которая была предусмотрена ранее в виде неустойки в размере 1 процента цены товара за каждый день просрочки. Подобная ответственность наступает в случае:

- нарушения сроков устранения недостатков товара изготовителем (продавцом);
- нарушения сроков замены товара ненадлежащего качества;
- предоставления в пользование подменного товара;
- установления ответственности за нарушение срока выполнения денежных требований - о соразмерном уменьшении покупной цены, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возмещении убытков, причиненных потребителю в связи с расторжением договора.

Согласно разъяснению антимонопольного органа, в случае нарушения обязанным лицом одновременно сроков и обязательств, упомянутых в комментируемой статье, неустойка взыскивается за каждое допущенное нарушение.

Иными словами, если исполнитель/продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), например, не производит замену товара ненадлежащего качества в течение одного месяца со дня предъявления требования (при отсутствии товара) и не удовлетворяет требование потребителя о предоставлении во временное пользование на период замены аналогичного товара, то неустойка исчисляется за оба нарушения по отдельности.

Установлен порядок определения цены, исходя из которой исчисляется неустойка. Цена определяется по месту, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено обязанным лицом, к которому предъявлено требование, на день его добровольного удовлетворения или вынесения решения суда. Здесь важно отметить, что цена, на основе которой исчисляется неустойка, определяется на день вынесения решения судом, а не на день подачи потребителем искового заявления в суд.

Независимо от взыскания неустойки потребитель в случае нарушения упомянутых сроков вправе предъявить любое другое требование, предусмотренное статьей 18 Закона. В этом случае неустойка взыскивается до предъявления нового требования.

В случае просрочки выполнения нового требования неустойка взыскивается на общих основаниях. При удовлетворении судом требования потребителя неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения решения.

В случае если требования потребителя не удовлетворены добровольно, потребитель может обратиться в суд, в частности, с требованием о выплате законной неустойки, однако суд в соответствии со статьей 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 имущественное состояние ответчика.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится (статья 24 Закона).

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. Такая доплата обязательна в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Расчеты производятся (независимо от того, повысилась или понизилась стоимость товара) исходя из цены товара, устанавливаемой продавцом на момент удовлетворения соответствующего требования, а если требование не было удовлетворено добровольно - на момент вынесения судом решения об удовлетворении требования. Например, в случае замены товара на товар другой марки, стоимость которого превышает стоимость, оплаченную потребителем за некачественный товар, требование продавца доплатить ему разницу в стоимости товара правомерно. Вместе с тем, если товар, подлежащий замене, подорожал относительно цены, оплаченной за него покупателем, в расчет принимается новая цена такого товара, действующая на момент удовлетворения требования. То же самое правило действует и в том случае, если заменяемый некачественный товар на момент удовлетворения требования стоит дороже, чем товар, на который производится замена, т.е. покупателю выплачивается разница.

При предъявлении потребителем требования о понижении стоимости товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления требования потребителем либо вынесения соответствующего решения суда.

Порядок определения цены товара при расторжении договора купли-продажи установлен Законом. Редакция этого пункта полностью соответствует пункту 4 статьи 504 ГК РФ и устанавливает право потребителя требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя, а если оно добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения. Как известно, при расторжении договора по требованию продавца потребитель возвращает некачественный товар, а продавец обязан вернуть потребителю уплаченную сумму. Установленная п. 4 норма направлена на то, чтобы потребитель реально мог приобрести аналогичный товар при повышении цены на него. Продавец же не вправе требовать уменьшения возвращаемой суммы, если цена на товар понизилась.

## **Глава 9. КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА**

### **9.1. Внесудебная защита**

Закон РФ "О защите прав потребителей" предусматривает и внесудебную защиту потребителями своих нарушенных прав. Согласно ст. 42.1 высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры. Кроме органов исполнительной власти права потребителей могут защищать и органы местного самоуправления. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- 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 за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Уполномоченные органы - органы местного самоуправления, органы государственной власти городов федерального значения Москвы и Санкт-Петербурга.

Органы местного самоуправления и управляющие организации обязаны предоставлять гражданам по их запросам информацию об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту многоквартирных домов и жилых помещений в них, о размерах оплаты в соответствии с этими ценами и тарифами, об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и выполняемых работ, а также о ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг (п. 2 статьи 165 ЖК РФ).

Органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления обязаны контролировать соблюдение Правил предоставления коммунальных услуг гражданам (п. 114 Правил).

Обращение в данные органы за защитой своих нарушенных прав потребитель может осуществить путем письменного обращения или на личном приеме.

В настоящее время порядок работы с обращениями граждан и организаций определен в Постановлении Правительства РФ от 28 июля 2005 г. N 452 "О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти". И хотя данный нормативный акт относится к обращениям в федеральные органы исполнительной власти, его положения относительно порядка работы с обращениями граждан по аналогии можно применять и при обращениях в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, и при обращениях в органы местного самоуправления.

21 апреля 2006 года Государственной Думой Российской Федерации принят Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", который призван регулировать эту область правоотношений граждан и государства, в том числе при реализации гражданами своих законных прав как потребителей.

Личный прием граждан в федеральных органах исполнительной власти проводится их руководителями и уполномоченными должностными лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения федерального органа исполнительной власти. Если же поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию федерального органа исполнительной власти, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 дней с даты поступления. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Не рассматриваются: анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и почтового адреса для ответа), обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ). В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются федеральными органами исполнительной власти по обращениям граждан в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

Если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию федерального органа исполнительной власти, руководители структурных подразделений федерального органа исполнительной власти направляют такие обращения в 5-дневный срок по принадлежности и информируют об этом заявителей.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится руководителями структурных подразделений в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

Прием обращений граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений). Для этого, как правило, применяется специализированное программное обеспечение,

предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

В случае если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Ответ на интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

Основанием для отказа в рассмотрении интернет-обращения, помимо общих требований к поступающим обращениям, также может являться:

- а) указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- в) некорректность содержания электронного сообщения;
- г) невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

Отдельно стоит отметить, что граждане в целях защиты своих прав имеют право объединяться в общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), которые имеют право:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

- проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Зачастую такие общественные объединения могут работать заметно эффективнее, чем органы государственной власти и органы местного самоуправления. Так, например, Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) создан в декабре 1990 года, и на сегодняшний день он объединяет свыше 100 республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных объединений потребителей - большинство всех реально работающих в России организаций по защите прав потребителей. Контактную информацию региональных общественных объединений потребителей смотри в приложении.

Как потребители жилищных и коммунальных услуг граждане могут обращаться за защитой своих нарушенных прав в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и

благополучия человека (Роспотребнадзор). Контактные телефоны и адреса территориальных управлений этой Службы указаны в приложении.

По вопросам некачественного предоставления жилищных услуг (протечка кровли, разгерметизация межпанельных швов, несоответствие жилого помещения принятым нормам) потребители могут обращаться в Государственную жилищную инспекцию или Департамент жилищно-коммунального хозяйства. Контактная информация указана в приложении.

## 9.2. Что нужно знать о претензионном порядке разрешения спора

Как уже сказано выше, так называемый претензионный (досудебный) порядок урегулирования спора может быть предусмотрен законом. Если федеральным законом такой порядок не установлен, он может быть предусмотрен сторонами в договоре. В том случае предъявление претензий стороне, нарушившей обязательства по договору, является обязательным, поскольку в этом случае, если истцом не соблюден досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров, арбитражный суд оставляет иск без рассмотрения, о чем выносит соответствующее определение. После устранения обстоятельства, послужившего основанием для оставления иска без рассмотрения, истец вправе вновь обратиться в арбитражный суд с иском в общем порядке.

Так, досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров действующим законодательством предусмотрен для дел, вытекающих из правил перевозки грузов как на железнодорожном транспорте, так и на автомобильном, а также внутреннем водном транспорте.

Кроме того, досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров предусмотрен Законом "О защите прав потребителей", а также другими нормативными актами.

Претензии, возникающие из перевозки грузов железнодорожным транспортом, предъявляются к управлению железной дороги назначения.

Претензии, возникающие из перевозки пассажиров и багажа, могут быть предъявлены к управлению железной дороги отправления или назначения по усмотрению заявителя претензии.

Претензии, возникающие из перевозки груза в прямом смешанном сообщении, предъявляются:

а) к управлению железной дороги назначения, если конечным пунктом перевозки является железнодорожная станция;

б) к другому соответствующему транспортному органу, если конечным пунктом перевозки является порт (пристань), автостанция (агентство, автохозяйство) или аэропорт.

Претензии грузоотправителей о штрафах предъявляются к управлению железной дороги отправления.

Министерство путей сообщения может возлагать рассмотрение претензий на отделения железных дорог и станций.

Право на предъявление к железной дороге претензий и в соответствующих случаях исков имеют:

а) в случае утраты груза:

грузополучатель - при условии представления грузовой квитанции с отметкой станции назначения о неприбытии груза, а при невозможности представления грузовой квитанции - документа об оплате стоимости груза и справки железной дороги об отправке груза с отметкой станции назначения о неприбытии груза;

грузоотправитель - при условии представления грузовой квитанции;

б) в случае недостачи, порчи или повреждения груза - грузополучатель при условии представления накладной и коммерческого акта, выданного ему железной дорогой, или представления накладной с отметкой железной дороги о составлении коммерческого акта (в случае его утраты), или представления накладной и документов об обжаловании отказа железной дороги в составлении коммерческого акта;

в) в случае просрочки в доставке груза - грузополучатель при условии представления накладной и акта;

г) в случае задержки выдачи груза - грузополучатель при условии представления накладной и акта;

д) в случае утраты багажа - предъявитель багажной квитанции, в случае недостачи, порчи, повреждения или просрочки в доставке багажа - предъявитель выданного железной дорогой акта о недостаче, порче, повреждении или просрочке и доставке багажа.

Передача другим организациям и гражданам права на предъявление претензий и исков не допускается. Исключение составляют случаи передачи такого права грузоотправителем грузополучателю или грузополучателем грузоотправителю, а также грузоотправителем или грузополучателем вышестоящей или транспортно-экспедиционной организации. Но при этом

следует заметить, что передача права на предъявление претензии и иска удостоверяется переуступочной подписью на документе.

К претензионному заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие претензию. Если претензия касается утраты, недостачи, порчи или повреждения груза, то кроме документов, подтверждающих право на предъявление претензии, должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и стоимость отправленного груза.

Железная дорога обязана рассмотреть заявленную претензию и уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении ее. При частичном удовлетворении или отклонении железной дорогой претензии в уведомлении, направленном заявителю, должно быть указано основание решения железной дороги со ссылкой на соответствующие статьи Устава железных дорог. В этих случаях представленные при претензионном заявлении документы возвращаются заявителю.

Если претензия возникла из перевозки грузов автотранспортом, то она предъявляется к автотранспортному предприятию или организации, выдавшим груз. В случае, когда груз утрачен полностью, претензию следует направлять автотранспортному предприятию или организации, принявшей груз к перевозке. Претензии, возникающие из перевозки пассажиров или багажа, могут быть предъявлены к автотранспортному предприятию или организации пункта отправления либо назначения по усмотрению заявителя претензии.

Претензии, возникающие из правил перевозки груза в прямом смешанном сообщении, предъявляются:

а) к автотранспортному предприятию или организации, если конечным пунктом является грузовая автостанция;

б) к другому соответствующему транспортному органу, если конечным пунктом перевозки является станция железной дороги, порт (пристань) или аэропорт.

Кроме того, досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров предусмотрен Законом "О защите прав потребителей", а также другими нормативными актами.

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах ее рассмотрения в соответствующий срок, предусмотренный договором либо действующим законодательством. Ответ на претензию направляется в письменном виде и подписывается руководителем предприятия.

### 9.3. Судебная защита

Споры, связанные с защитой прав потребителей, рассматривает районный суд, или, по-другому, суд общей юрисдикции.

Задачами гражданского судопроизводства являются правильное и своевременное рассмотрение и разрешение гражданских дел в целях защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов граждан, организаций, прав и интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, других лиц, являющихся субъектами гражданских, трудовых или иных правоотношений. Гражданское судопроизводство должно способствовать укреплению законности и правопорядка, предупреждению правонарушений, формированию уважительного отношения к закону и суду. Так сказано в статье 2 Гражданского процессуального кодекса РФ.

В суд общей юрисдикции за защитой нарушенных прав может обратиться любое заинтересованное лицо. Причем отказаться в письменной или устной форме от этого права нельзя.

Если стороны спора по каким-то причинам не желают начинать разбор дела в районном суде, они могут обратиться в третейский суд. Сделать это можно и на любой стадии рассмотрения дела в районном суде до момента, когда им будет принято постановление об окончании судебного разбирательства.

Прежде чем обратиться в районный суд с иском, необходимо выяснить, относится ли возникший спор к компетенции этого суда.

В законе сказано, что суды общей юрисдикции рассматривают дела:

- с участием граждан, организаций, органов государственной власти, органов местного самоуправления о защите нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов, по спорам, возникающим из гражданских, семейных, трудовых, жилищных, земельных, экологических и иных правоотношений;

- разрешаемые в порядке приказного судопроизводства;

- возникающие из публичных правоотношений (об оспаривании нормативно-правовых актов, если этим не занимаются другие суды, об оспаривании решений и действий (бездействия) органов государственной власти, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих; по вопросам защиты избирательных прав или права на участие в референдуме граждан Российской Федерации, другие дела).

Кроме того, суды общей юрисдикции рассматривают заявления:

- об установлении фактов, имеющих юридическое значение;
- об усыновлении (удочерении) ребенка;
- о признании гражданина безвестно отсутствующим или об объявлении гражданина умершим;
- о признании гражданина дееспособным/недееспособным, эмансипированным;
- о признании движимой вещи бесхозной и признании права муниципальной собственности на бесхозную недвижимую вещь;
- о правах на утраченные ценные бумаги;
- о принудительной госпитализации в психиатрическую больницу и принудительном психиатрическом освидетельствовании;
- о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния;
- по заявлениям о совершенных нотариальных действиях или об отказе в их совершении;
- по заявлениям о восстановлении утраченного судебного производства.

Если возникла необходимость оспорить решение третейского суда, обращаться тоже нужно в районный суд. Там же можно получить решение на принудительное исполнение третейских судов.

В случае необходимости признания и применения на территории России решения иностранного суда, поможет опять же районный суд.

На практике встречаются случаи, когда в одном исковом заявлении соединены разные требования, относящиеся к подсудности арбитражного суда и суда общей юрисдикции. В такой ситуации требования должны быть разделены и составлено два исковых заявления. Если этого сделать невозможно, спор рассматривает суд общей юрисдикции.

Еще нужно учитывать, что с недавних пор в судебной системе России появился институт мировых судей. И произошло это с принятием в 2002 году нового Гражданского процессуального кодекса.

К компетенции мировых судей относятся дела:

- о выдаче судебного приказа;
- о расторжении брака, если между супругами отсутствует спор о детях;
- о разделе между супругами совместно нажитого имущества независимо от цены иска;
- другие дела, возникающие из семейно-правовых отношений. Исключения составляют дела об оспаривании отцовства (материнства), об установлении отцовства, о лишении родительских прав, об усыновлении (удочерении) ребенка;
- по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления;
- возникающие из трудовых отношений. Исключение - дела о восстановлении на работе и о разрешении коллективных трудовых споров;
- о порядке пользования имуществом.

В большинстве случаев в качестве суда первой инстанции выступает районный суд. Однако часть гражданских дел по первой инстанции рассматривают:

- верховный суд республики,
- суд края, области, автономной области;
- суд города федерального значения.

К их подведомственности относятся дела:

- связанные с государственной тайной;
- об оспаривании нормативных правовых актов органов власти субъектов Российской Федерации, затрагивающих права, свободы и законные интересы граждан и организаций;
- о приостановлении деятельности или ликвидации регионального отделения либо иного структурного подразделения политической партии, общественного объединения, ликвидации религиозных организаций (местных и централизованных, состоящих из местных религиозных организаций), о запрете деятельности общественных объединений, не являющихся юридическими лицами, о приостановлении или прекращении деятельности средств массовой информации;
- об оспаривании решений избирательных комиссий субъектов Российской Федерации, окружных избирательных комиссий по выборам в законодательные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, за исключением решений, оставляющих в силе решения нижестоящих избирательных комиссий, комиссий референдума;
- о расформировании избирательных комиссий субъектов Российской Федерации.

Определившись с вопросом, какого уровня суд должен рассматривать исковое заявление по конкретному делу, истцу нужно выяснить, в каком районе он находится. По общему правилу иск предъявляют по месту жительства ответчика, а если таковым выступает организация, по месту ее нахождения. Так сказано в статье 28 ГПК РФ.

Из этого правила есть исключения. Если место нахождения или жительства ответчика не известно, иск можно подать по месту нахождения имущества ответчика или по последнему известному месту его жительства. Если ответчиком выступает организация, а исковое требование

связано с деятельностью ее филиала, можно обратиться в суд по месту нахождения филиала организации.

Особые правила установлены для определения территориальной подсудности в случае подачи иска для взыскания алиментов, об установлении отцовства, расторжении брака или о возмещении вреда, причиненного увечьем или другим повреждением здоровья. В этих случаях заявление можно подать в суд по месту жительства истца. Но для расторжения брака необходимо еще одно условие: с истцом проживает несовершеннолетний либо истец не может выехать к месту жительства ответчика по состоянию здоровья. Кроме того, иск о возмещении вреда, причиненного увечьем, можно подать по месту причинения увечья.

Иски по месту жительства истца не возбраняется подавать также в случаях:

- предъявления требования о восстановлении трудовых, пенсионных и жилищных прав;
- требования возврата имущества;
- предъявления требования о возмещении убытков, связанных с незаконным осуждением;
- в других ситуациях, полный перечень которых приведен в статье 29 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Обратите внимание: есть категория дел, территориальная подсудность по которым не может быть изменена по желанию истца. Все они перечислены в статье 30 Гражданского процессуального кодекса РФ. Итак, вот они:

- по месту нахождения объектов спора предъявляются иски о правах на земельные участки, участки недр, обособленные водные объекты, леса, многолетние насаждения, здания, в том числе жилые и нежилые помещения, строения, сооружения, другие объекты, прочно связанные с землей, а также об освобождении имущества от ареста;

- по месту открытия наследства предъявляются иски кредиторов наследодателя, которые поданы до принятия наследства наследниками;

- по месту нахождения перевозчика предъявляются иски, связанные с различными спорными ситуациями, возникающими при перевозке грузов, пассажиров, багажа.

На практике нередки ситуации, когда истец предъявляет свои требования сразу к нескольким ответчикам. Если ответчики проживают или находятся на одной территории, проблем с выбором суда нет. А если они находятся в разных местах? Закон говорит, что в такой ситуации иск нужно подать по месту нахождения одного или нескольких ответчиков. Выбор при этом остается за истцом.

Проще всего выбрать суд для подачи гражданского иска заявителю, который пострадал от преступления. Его заявляют во время предварительного следствия или во время судебного процесса. Рассматривает иск тот суд, который разрешает уголовное дело. Ну а если в ходе уголовного процесса иск подан не был, то придется обратиться к положениям Гражданского процессуального кодекса РФ.

Не забывайте, что стороны гражданского спора могут заключить соглашение о выборе.

Стороны могут по соглашению между собой изменить территориальную подсудность для данного дела до принятия его судом к своему производству. Подсудность, установленная статьями 26, 27 и 30 настоящего Кодекса, не может быть изменена соглашением сторон.

### 9.3.1. Государственная пошлина

Прежде чем отнести иск в суд, не забудьте оплатить государственную пошлину. Без квитанции или другого платежного документа, подтверждающего ее оплату, заявление в суде не примут. Впрочем, можно заявить ходатайство об отсрочке уплаты или рассрочке пошлины в связи с тяжелым материальным положением организации или гражданина. Срок, на который уплата госпошлины может быть отложена, не должен превышать одного года. Однако не факт, что суд удовлетворит просьбу истца. Это его право, но не обязанность. Так сказано в пункте 2 статьи 333.20 Налогового кодекса РФ.

Размеры государственной пошлины, которой облагается исковое заявление, подаваемое в суд общей юрисдикции и мировым судьям, установлены в статье 333.19 Налогового кодекса РФ.

Если иск подлежит оценке и его характер предполагает разрешение имущественного спора, размер госпошлины будет зависеть от цены иска.

Если иск оценен в сумме до 10000 рублей, госпошлина составит 4 процента цены иска, но не менее 200 рублей.

При оценке:

- от 10001 рубля до 50000 рублей - 400 рублей плюс 3 процента суммы, превышающей 10000 рублей;

- от 50001 рубля до 100000 рублей - 1600 рублей плюс 2 процента суммы, превышающей 50000 рублей;

- от 100001 рубля до 500000 рублей - 2600 рублей плюс 1 процент суммы, превышающей 100000 рублей;



- свыше 500000 рублей - 6600 рублей плюс 0,5 процента суммы, превышающей 500000 рублей, но не более 20000 рублей.

Если подано заявление о выдаче судебного приказа, необходимо уплатить 50% размера указанной выше государственной пошлины.

Для исков имущественного характера, не подлежащих оценке, а также искового заявления неимущественного характера размер госпошлины составит:

- для физических лиц - 100 рублей;
- для организаций - 2000 рублей.

Если подана надзорная жалоба, нужно уплатить 50 процентов размера государственной пошлины, взимаемой при подаче искового заявления неимущественного характера.

Если истец просит расторгнуть брак, госпошлина составит 200 рублей.

Заявление об оспаривании (полностью или частично) нормативных правовых актов органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц облагается госпошлиной:

- для физических лиц - 100 рублей;
- для организаций - 2000 рублей.

Если истец подает заявление об оспаривании решения или действия (бездействия) органов государственной власти, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, нарушивших права и свободы граждан или организаций, он должен уплатить 100 рублей.

Заявления по делам особого производства оплачиваются госпошлиной в размере 100 рублей.

Апелляционная жалоба и (или) кассационная жалоба будут стоить 50 процентов размера государственной пошлины, подлежащей уплате при подаче искового заявления неимущественного характера.

На практике может возникнуть ситуация, когда истец, обратившись в третейский суд, выиграл спор. Но ответчик не исполняет решение суда. В этом случае истец может обратиться в суд общей юрисдикции, чтобы получить исполнительный документ для принудительного исполнения решения третейского суда. Такое заявление нужно оплатить в размере 1000 рублей.

Если заявитель просит суд применить обеспечительные меры иска в третейском суде, требуется оплата госпошлины в размере 100 рублей.

Заявляя требования об отмене решения третейского суда, нужно уплатить 1000 рублей.

При подаче заявления по делам о взыскании алиментов - 100 рублей. Обратите внимание: размер государственной пошлины увеличивается в два раза, если судом выносится решение о взыскании алиментов как на содержание детей, так и на содержание истца.

Обратите внимание: в законе не указаны заявления, которые подаются в суд в порядке оспаривания административных решений различных государственных органов. Например, постановлений о привлечении гражданина или организации к административной ответственности. Такие заявления госпошлиной не облагаются.

Кроме размера госпошлины, необходимо знать, какие существуют особенности ее уплаты. Они установлены статьей 333.20 Налогового кодекса РФ.

Например, при подаче исковых заявлений, содержащих требования как имущественного, так и неимущественного характера, одновременно уплачиваются государственная пошлина, установленная для исковых заявлений имущественного характера, и государственная пошлина, установленная для исковых заявлений неимущественного характера.

Цену иска, по которой исчисляется государственная пошлина, определяет истец, а в случаях, установленных законодательством, судья по правилам гражданского процессуального законодательства Российской Федерации.

Следующее правило гласит, что при подаче исковых заявлений о разделе имущества, находящегося в общей собственности, а также при подаче исковых заявлений о выделе доли из указанного имущества, о признании права на долю в имуществе размер государственной пошлины исчисляется в следующем порядке:

- если спор о признании права собственности истца (истцов) на это имущество ранее не решался судом - в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 333.19 НК РФ;
- если ранее суд вынес решение о признании права собственности истца (истцов) на указанное имущество - в соответствии с подпунктом 3 пункта 1 статьи 333.19 НК РФ.

Встречный иск, а также заявление о вступлении в дело третьих лиц, заявляющих самостоятельные требования относительно предмета спора, оплачивается государственной пошлиной в соответствии с положениями статьи 333.19 НК РФ.

Если судья выделит одно или несколько исковых требований в отдельное производство, государственная пошлина, уплаченная при предъявлении иска, не пересчитывается и не возвращается. По делам, выделенным в отдельное производство, государственная пошлина повторно не уплачивается.

Если кассационную жалобу подают соучастники или третьи лица, выступающие в процессе на той же стороне, что и лицо, подавшее кассационную жалобу, государственная пошлина с них не взимается.

Может оказаться так, что истец освобожден от уплаты государственной пошлины. В таком случае государственная пошлина взимается с ответчика (если он не освобожден от уплаты государственной пошлины). Ее размер устанавливается пропорционально удовлетворенным судом исковым требованиям.

Если в момент предъявления иска определить его цену затруднительно, размер государственной пошлины предварительно устанавливается судьей с последующей доплатой недостающей суммы пошлины на основании цены иска, которую определяет суд при разрешении дела, в десятидневный срок со дня вступления в законную силу решения суда.

Если заявителю потребуется увеличить цену иска, ему придется доплатить недостающую сумму государственной пошлины в соответствии с увеличенной ценой иска. Это нужно сделать в десятидневный срок со дня вступления в законную силу решения суда. Если иски будут уменьшены истцом, сумма излишне уплаченной государственной пошлины возвращается в порядке, предусмотренном статьей 333.40 НК РФ. В аналогичном порядке определяется размер государственной пошлины, если суд в зависимости от обстоятельств дела выйдет за пределы заявленных истцом требований.

При подаче исковых заявлений об истребовании наследниками принадлежащей им доли имущества государственная пошлина уплачивается в том порядке, который установлен при подаче исковых заявлений имущественного характера, не подлежащих оценке, если спор о признании права собственности на это имущество судом ранее был разрешен.

Если истец просит расторгнуть брак с одновременным разделом совместно нажитого имущества супругов, государственная пошлина уплачивается в размерах, установленных как для исковых заявлений о расторжении брака, так и для исковых заявлений имущественного характера.

Если суд вынес решение об отказе в принятии к рассмотрению искового заявления или заявления о вынесении судебного приказа, уплаченная государственная пошлина при предъявлении иска или заявления о вынесении судебного приказа засчитывается в счет подлежащей уплате государственной пошлины.

Надзорные жалобы облагаются государственной пошлиной только в том случае, если заявитель не обжаловал решение суда в кассационном порядке.

Льготы для отдельных категорий граждан и организаций установлены статьей 333.36 НК РФ.

Например, от уплаты государственной пошлины при подаче искового заявления в суды общей юрисдикции и мировым судьям освобождаются истцы:

если ими поданы заявления о взыскании заработной платы (денежного содержания) и иным требованиям, вытекающим из трудовых правоотношений, а также по искам о взыскании пособий;

по заявлениям о взыскании алиментов;

если заявлено требование о возмещении вреда, причиненного увечьем или иным повреждением здоровья, а также смертью кормильца;

по искам о возмещении имущественного и (или) морального вреда, причиненного преступлением.

От госпошлины освобождаются организации и граждане за выдачу им документов в связи с уголовными делами и делами о взыскании алиментов, а также стороны судебного спора при подаче апелляционных, кассационных жалоб по искам о расторжении брака.

Также они освобождаются от пошлины при подаче заявления:

- об отсрочке (рассрочке) исполнения решений,

- об изменении способа или порядка исполнения решений,

- о повороте исполнения решения,

- о восстановлении пропущенных сроков,

- о пересмотре решения,

- определения или постановления суда по вновь открывшимся обстоятельствам,

- о пересмотре заочного решения судом, вынесшим это решение.

Не облагаются пошлиной жалобы на действия судебного пристава-исполнителя, жалобы на постановления по делам об административных правонарушениях, вынесенных уполномоченными на то органами, и ряд других жалоб, поданных в суд организациями и физическими лицами.

Не платит госпошлину гражданин:

- если он подает кассационную жалобу по уголовному делу, в котором оспаривается правильность взыскания имущественного вреда, причиненного преступлением;

- по искам о возмещении имущественного и (или) морального вреда, причиненного в результате уголовного преследования, в том числе по вопросам восстановления прав и свобод;

- реабилитированный или признанный пострадавшим от политических репрессий, - при обращении по вопросам, возникающим в связи с применением законодательства о реабилитации жертв политических репрессий;

- отнесенный к категории вынужденных переселенцев и беженцев, - при подаче жалоб на отказ в регистрации ходатайства о признании его вынужденным переселенцем или беженцем;
- при подаче в суд заявлений об усыновлении и (или) удочерении ребенка.

Кроме того, освобождаются от уплаты госпошлины при подаче заявлений в суды общей юрисдикции и мировым судьям:

- общественные организации инвалидов, выступающие в качестве истцов и ответчиков;
- истцы - инвалиды I и II группы;
- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, ветераны военной службы, обращающиеся за защитой своих прав, установленных законодательством о ветеранах;
- и другие.

Инвалиды, ветераны, пенсионеры и другие лица, перечисленные в пункте 2 статьи 333.36 НК РФ, уплачивают госпошлину в суд в следующих случаях и размерах:

- если подан иск имущественного или смешанного характера и его размер не превышает 1000000 рублей, госпошлина не уплачивается;
- если цена иска превышает 1000000 рублей, необходимо уплатить госпошлину, размер которой исчисляется по правилам подпункта 1 пункта 1 статьи 333.19 НК РФ. При этом ее окончательный размер уменьшается на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1000000 рублей.

### 9.3.2. Исковое заявление и требования к нему

Чтобы исковое заявление было принято судом к рассмотрению, а гражданское дело принято к производству, необходимо соблюсти требования закона, предъявляемые к иску.

Иск всегда оформляют письменно. В шапке заявления нужно указать наименование суда, в который подается иск, данные истца (его место жительства или место нахождения), данные представителя истца и сведения о документе, на основании которого представитель наделяется соответствующими полномочиями (если заявление подает представитель). Здесь же нужно вписать сведения об ответчике, указав его место нахождения или место жительства. Если в деле предполагается участие третьих лиц, их данные тоже нужно указать в шапке иска.

Текст заявления начинают с изложения обстоятельств, при которых произошло нарушение прав, свобод или законных интересов истца. Затем нужно сослаться на обстоятельства и доказательства, которые подтверждают нарушение со стороны ответчика. Если иск имеет денежную оценку, необходимо указать цену. Расчет цены иска можно сделать в приложении к исковому заявлению либо в самом иске.

Если законом или договором между сторонами конфликта предусмотрена обязательная стадия досудебного урегулирования, нужно указать сведения о ее соблюдении. Доказательствами могут служить письма или требования, которыми стороны обменялись в ходе досудебной стадии.

В конце необходимо изложить требования, которые истец предъявляет к ответчику.

Ну и конечно же иск должен быть подписан истцом или его представителем.

Дополнительные требования установлены законом для искового заявления, подаваемого прокурором. Кроме перечисленных выше сведений, прокурор должен указать:

- в чем конкретно заключаются интересы лиц, в защиту которых подано заявление и какое право нарушено;
- ссылки на закон или иной нормативный правовой акт, предусматривающие способы защиты нарушенных интересов;
- обоснование того, почему гражданин не может сам подать заявление, если иск подан в защиту интересов отдельного гражданина.

Обратите внимание: если в заявлении есть ссылки на какие-либо документы, подтверждающие позицию истца, их нужно приложить к иску в виде копий. Однако это не значит, что подлинники не нужны. Их потребуются предъявить в суде.

Чтобы истец не мучился вопросом, какие документы необходимо указать в приложении, а какие нет, в статье 132 ГПК РФ законодатель привел их обязательный перечень. Вот он:

- копии искового заявления в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;
- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Приложенные документы нужно перечислить в отдельной графе иска - приложение.

На усмотрение истца в заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

После того как иск поступил в суд, судья обязан в течение пяти дней рассмотреть вопрос о принятии заявления к производству. Свое решение судья оформляет определением.

После того как истец подал заявление в суд, ему не стоит успокаиваться. Суд может оставить заявление без движения, вернуть его заявителю или отказать в принятии иска. Несмотря на схожие по смыслу слова, содержание их различается кардинально.

Судья оставит без движения иск, если заявителем нарушены требования закона к форме, содержание иска и к приложениям к заявлению.

Принятое решение судья оформляет определением. В нем он указывает, какие недостатки обнаружены, а также разумный срок для их устранения.

Обратите внимание: если истец в установленный срок исправит недостатки, заявление считается поданным в день его первоначального представления. Это чрезвычайно важно в том случае, если срок исковой давности подходит к концу.

Если указания судьи не будут выполнены в срок, заявление считается неподанным и возвращается заявителю со всеми приложенными к нему документами.

На определение суда об оставлении искового заявления без движения может быть подана частная жалоба. Возврат иска возможен, если:

1) истец нарушил требование обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если таковой установлен законом или договором между истцом и ответчиком;

2) дело неподсудно данному суду;

3) исковое заявление подано недееспособным лицом;

4) исковое заявление не подписано или исковое заявление подписано и подано лицом, не имеющим полномочий на его подписание и предъявление в суд;

5) в производстве этого или другого суда либо третейского суда имеется дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

6) истец попросил вернуть исковое заявление до того, как суд вынес определение суда о принятии искового заявления к производству суда.

Решение о возврате искового заявления суд должен принять в течение пяти дней с момента его подачи и вручить заявителю лично. Судебное решение может быть в тот же срок отправлено почтой по месту нахождения истца. Вместе с заявлением возвращаются все приложенные к нему документы.

Если заявитель обратился не по адресу, суд должен указать в своем определении, куда нужно подать заявление. Если допущены другие нарушения, суд также в определении дает рекомендации, как устранить обстоятельства, препятствующие возбуждению дела.

Получив решение суда о возврате иска, не стоит отчаиваться. Это не препятствует повторному обращению в суд к тому же ответчику о том же предмете и тем же основаниям. Для этого необходимо устранить выявленные судом недостатки. Впрочем, на определение судьи о возвращении заявления может быть подана частная жалоба.

В принятии иска может быть отказано. Для этого есть несколько законных оснований:

- заявление должно быть рассмотрено в другом судебном порядке;

- заявление предъявлено в защиту прав, свобод или законных интересов другого лица государственным органом, органом местного самоуправления, организацией или гражданином, которым настоящим Кодексом или другими федеральными законами не предоставлено такое право;

- в заявлении, поданном от своего имени, оспариваются акты, которые не затрагивают права, свободы или законные интересы заявителя;

- по спору между истцом и ответчиком о том же предмете и по тем же основаниям уже принято вступившее в силу решение суда либо есть определение суда о прекращении этого дела в связи с тем, что истец отказался от иска или между сторонами спора заключено мировое соглашение;

- есть обязательное для сторон спора решение третейского суда по тем же основаниям и тому же предмету спора. Исключение составляют случаи, когда суд отказал в выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда.

Решение об отказе в принятии заявления к рассмотрению должно быть оформлено определением. В течение пяти дней судья передает его заявителю или отправляет решение почтой. Вместе с определением истцу отправляют поданное им заявление и все приложенные документы.

Отказ суда означает, что истец больше не может подать заявление в отношении того же ответчика по тому же предмету и основанию. Тем не менее есть шанс решение суда оспорить. Для этого нужно подать частную жалобу.

### 9.3.3. Компенсация морального вреда

В соответствии со статьей 1099 ГК моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

В соответствии со статьей 15 Закона "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Между тем никто из потребителей обычно особо не задумывается, что такое на самом деле моральный вред, в чем заключается его суть. Статьей 151 ГК косвенно дается определение понятия "моральный вред". Если немного перефразировать норму закона, получится, что моральный вред - это физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага.

Это означает, что далеко не все эмоции, испытываемые покупателем вследствие неисполнения продавцами каких-то обязанностей, установленных договором или законом, можно отнести к категории морального вреда. Очень часто в претензиях или исковых заявлениях вообще не указывается, испытывал ли покупатель в связи с нарушением продавцом своих договорных обязательств не то что страдания, а вообще какие-то эмоции. Нередко указывается просто: прошу возместить мне моральный вред. И все, ни подробностей, ни обоснования, логика простая - раз было нарушение, значит, был и моральный вред. Иногда в качестве обоснования указывается на то, что покупателем было потрачено личное время, что он не смог осуществить какие-то свои планы и т.д. В данном случае сразу видно, что все эти "основания" имеют весьма отдаленное отношение к страданиям. Ни трата личного времени, ни срыв планов, ни вообще что-то подобное не может свидетельствовать о том, что покупатель страдал.

Очень часто в качестве обоснования причинения морального вреда указывается на то, что покупатель переживал из-за того, что продавец не исполнил своих обязанностей должным образом. Переживания - это, безусловно, отрицательные эмоции, но все же не страдания, если только они не привели к психическому расстройству.

Бывает и так, что покупатель заявляет, что испытывал именно страдания, но при этом он забывает о том, что должен как-то подтвердить свои слова, по крайней мере в том случае, если дело слушается в суде. В соответствии с частью 1 статьи 56 ГПК каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Это означает, что если потребитель заявляет о том, что испытывал нравственные страдания, то он должен это доказать.

Обычно, когда в суде встает вопрос о том, что необходимо доказать факт страданий, потребители приводят свидетелей, которые заявляют, что они видели, как страдал покупатель. Здесь следует заметить, что внутренний мир каждого человека неповторим, и судить однозначно о том, какие именно чувства испытывает в определенный момент времени человек и что стало причиной возникновения этих чувств, невозможно даже для близкого человека. Кроме того, следует учесть, что в настоящее время в России правовая культура находится на не очень высоком уровне, и нередки случаи введения суда в заблуждение относительно правдивости показаний свидетелей. Тем более что свидетелями обычно являются знакомые или родственники участников судебных процессов, то есть люди, заинтересованные в исходе дела.

Судьям хорошо известно о приведенных выше обстоятельствах, поэтому и оценивают они их с известной долей скепсиса. Но в то же время и отказывать потребителю во всем в российских судах не принято. В настоящее время судьями введено негласное правило: не отказывать в удовлетворении требований о компенсации морального вреда, но и удовлетворять их в незначительном объеме. В настоящее время судами в случае установления нарушений, допущенных продавцами, обычно удовлетворяются требования о компенсации морального вреда в размере 3000 - 5000 рублей в крупных городах (Москва, Санкт-Петербург) и 500 - 1500 рублей в средних и небольших городах.

Бывают, конечно, и исключения, но это относится в первую очередь к искам публичных людей. Правда, и в этих случаях суммы, присуждаемые истцам, на несколько порядков отличаются от сумм, заявленных в исковых заявлениях. Показателен пример судебного процесса между Александром Абдуловым и "Экспресс-газетой". Известным артистом был подан иск о компенсации морального вреда, причиненного публикацией сведений о нем, не соответствующих действительности. Сумма, в которую актер оценил свои страдания, равнялась 100000 долларов США, однако суд оценил причиненный моральный вред по-другому и удовлетворил эти

требования только частично - в размере 100000, но не долларов, а рублей. Сумма совсем небольшая по сравнению с той, которая изначально требовалась, а также с уровнем доходов Абдулова. При этом следует учесть, что в качестве свидетелей на процессе выступали актриса Елена Проклова и депутат Людмила Нарусова - один из авторов Закона "О СМИ", а также то, что буквально за день до рассмотрения иска Абдулова тот же самый судья полностью отказал в удовлетворении требований актрисы Веры Глаголевой, заявлявшей аналогичные требования по аналогичному же случаю.

Поэтому в России потребителю, в отличие от его американского собрата, не стоит сильно рассчитывать на крупную компенсацию морального вреда. Обычно это позволяет получить лишь моральное удовлетворение, но не более того.

Приложение

Разъяснения "О некоторых вопросах, связанных  
с применением Закона Российской Федерации  
"О защите прав потребителей" <\*>  
(извлечение)

-----  
<\*> В редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20 мая 1998 г. N 160 (в ред. Приказа МАП РФ от 11.03.99 N 71)).

По вопросу оказания услуг автостоянок и  
обеспечения сохранности автомобилей

Действие Закона РФ "О защите прав потребителей" распространяется на отношения, возникающие в связи с оказанием платной автостоянкой услуг по обеспечению сохранности автомобилей. На практике возникает вопрос о применении статьи 35 данного Закона в части возмещения двукратной стоимости украденного автомобиля.

Статья 35 названного Закона устанавливает ответственность за утрату принятой от потребителя вещи исполнителя, выполняющего работу с этой вещью. Под работой понимается деятельность исполнителя, направленная на достижение определенного материального (овеществленного) результата. Что касается деятельности автостоянки по обеспечению сохранности автомобилей, то она является не работой, а услугой, так как не имеет материального результата. Таким образом, последствия, предусмотренные статьей 35 Закона, на указанную деятельность не распространяются. Исполнитель (юридическое лицо, в состав которого входит автостоянка) должен нести ответственность за сохранность транспортного средства в соответствии с нормами общего гражданского законодательства о договоре хранения и законодательством о защите прав потребителей. В соответствии со статьей 902 ГК РФ убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются хранителем в соответствии со статьей 393 ГК РФ, если законом или договором не предусмотрено иное.

О договорах, ущемляющих права потребителей

Некоторые организации разрабатывают стандартные формы договоров купли-продажи (договор присоединения), в которые включают условия, ущемляющие права потребителей. Так, в частности, договор, заключаемый фирмой "Цептер", предусматривает "пожизненную гарантию" на посуду со знаком "ZEPTEP Cr/Ni18/10". Однако такое условие договора не раскрывает содержания понятия "пожизненная гарантия", которое в значительной мере является абстрактным и требует дополнительной конкретизации в тексте договора.

Договор устанавливает обязанность фирмы в случае обнаружения изъянов в материале, функциональных или фабричных погрешностей устранить погрешности либо, если это невозможно, заменить товар на аналогичный. Данное положение противоречит Закону РФ "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях". В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору предъявить любое из перечисленных в данном пункте требований (о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; о соразмерном уменьшении

покупной цены; о замене на товар аналогичной или другой марки; о расторжении договора). Таким образом, рассматриваемый пункт договора ограничивает права потребителей по сравнению с Законом. На основании пункта 1 статьи 16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

В договоре указано, что фирма не несет ответственности за все интерпретации презентанта, т.е. устные обещания и заявления лица, представляющего фирму, сделанные при заключении договора, не порождают прав и обязанностей. Обещания и заявления презентанта следует считать информацией о фирме, товаре, и за ненадлежащую информацию фирма должна нести ответственность в соответствии со статьей 12 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

При передаче заказанной посуды фирма не предоставляет покупателям инструкцию по эксплуатации этого товара, имеющего особые свойства и, следовательно, требующего особых знаний и умений при его использовании. Это нарушает положение статьи 10 Закона, устанавливающей обязанность продавца предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, в том числе сведения об основных потребительских свойствах товара, правилах и условиях его эффективного и безопасного использования. Статьей 12 названного Закона предусмотрена ответственность продавца за ненадлежащую информацию о товаре: если предоставление недостаточно полной информации о товаре повлекло невозможность его использования по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления ему в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор, потребовать полного возмещения убытков.

#### О сроках заявлений претензий по сезонным товарам

В соответствии с пунктом 1 статьи 19 Закона РФ "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" от 09.01.96 N 2-ФЗ (далее - Закон) потребитель имеет право предъявить установленные статьей 18 Закона требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В случае если гарантийный срок на товар (коим может быть импортная обувь или зимняя резина на автомобиль) не установлен, то потребитель имеет право предъявить претензию, если недостатки товаров обнаружены в течение 6 месяцев со дня передачи их потребителю.

Закон (абзац 2 пункта 2 статьи 19) и Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 октября 1993 г. N 995, устанавливают, что для сезонных товаров (одежда, обувь и др. изделия, например зимняя резина на автомобиль, охлаждающие или незамерзающие жидкости) сроки заявления претензий исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. Однако необходимо различать обувь сезонного и несезонного назначения.

В случаях приобретения обуви несезонного назначения гарантийные сроки исчисляются со дня продажи-покупки обуви.

На обувь сезонного назначения отечественного и импортного производства, приобретенную до наступления сезона, гарантийные сроки исчисляются с начала соответствующих сезонов, срок наступления которых определяется соответственно субъектами РФ, исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

В тех случаях, когда товар, имеющий сезонное назначение, приобретен в сезон и впоследствии в нем были обнаружены недостатки, не оговоренные продавцом, покупатель имеет право предъявить претензию по поводу проданного товара в течение установленного гарантийного срока или шести месяцев, если гарантийный срок не установлен, с момента приобретения товара.

Согласно абзацу 1 статьи 17 Правил продажи меховых товаров, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 мая 1994 г. N 553, при обнаружении в купленном меховом товаре недостатков, не оговоренных продавцом, покупатель имеет право в течение 6 месяцев со дня его покупки, если более длительные сроки не оговорены договором, предъявить свое требование. Срок предъявления претензии исчисляется месяцами, последовательно следующими друг за другом. В этом случае имеется в виду покупка мехового изделия в сезон.

Согласно абзацу 6 пункта 17 Правил при покупке меховых товаров до наступления сезона время, в течение которого покупатель может предъявить требования по поводу их недостатков, исчисляется с момента наступления соответствующего сезона.

Приказ ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160 приведен здесь с существенными сокращениями.

На основании и во исполнение пункта 2 статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" (Собрание законодательства РФ. 1996. N 3. Ст. 140) приказываю:

1. Утвердить прилагаемые разъяснения "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях".

2. Признать утратившим силу Приказ Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур от 15 августа 1994 г. N 90 "О разъяснениях ГКАП России "О некоторых вопросах применения Закона РФ от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" (зарегистрирован Минюстом России 8 сентября 1994 г., регистрационный N 681).

3. Контроль за выполнением настоящего Приказа оставляю за собой.



## ОГЛАВЛЕНИЕ

- Глава 1. Защита прав покупателя
- Глава 2. Информация, необходимая потребителю
- Глава 3. Если вы покупаете товар по образцам или через Интернет
- Глава 4. Правила продажи отдельных видов товаров
- Глава 5. Права потребителя жилищно-коммунальных услуг
  - 5.1. Права и обязанности жилищно-коммунальных служб
  - 5.2. Ответственность жилищно-коммунальных служб
- Глава 6. Услуги автосервиса, порядок приема автомобилей
  - 6.1. Выдача автомобиля из сервиса
  - 6.2. Гарантии автосервиса
- Глава 7. Ответственность исполнителя
- Глава 8. Обнаружение недостатков и порядок их устранения
- Глава 9. Как защитить свои права
  - 9.1. Внесудебная защита
  - 9.2. Что нужно знать о претензионном порядке разрешения спора
  - 9.3. Судебная защита
    - 9.3.1. Государственная пошлина
    - 9.3.2. Исковое заявление и требования к нему
    - 9.3.3. Компенсация морального вреда
- Приложение
  - Разъяснения "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (извлечение)
    - По вопросу оказания услуг автостоянок и обеспечения сохранности автомобилей
    - О договорах, ущемляющих права потребителей
    - О сроках заявлений претензий по сезонным товарам