

Наталья Анатольевна
Смирнова

Защита потребителя и от потребителя

Практическое пособие
по законодательству
о защите прав
потребителей

Наталья Смирнова

**Защита потребителя и от
потребителя. Практическое
пособие по законодательству
о защите прав потребителей**

«Издательские решения»

Смирнова Н. А.

Защита потребителя и от потребителя. Практическое
пособие по законодательству о защите прав потребителей /
Н. А. Смирнова — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-963611-9

Практическое пособие по законодательству о защите прав потребителей.
Предназначено для практикующих юристов, сопровождающих розничную
торговлю, а также для интересующихся вопросами защиты прав потребителей
граждан.

ISBN 978-5-44-963611-9

© Смирнова Н. А.
© Издательские решения

Содержание

Законодательство о защите прав потребителей	6
Основные определения	9
УЧАСТНИКИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ	9
Потребитель	9
Продавец	11
Исполнитель	11
Изготовитель	11
Уполномоченная изготовителем или продавцом организация (индивидуальный предприниматель)	12
Импортёр	12
Сроки в отношении товара (работы)	13
Срок годности	15
Конец ознакомительного фрагмента.	17

Защита потребителя и от потребителя Практическое пособие по законодательству о защите прав потребителей

Наталья Анатольевна Смирнова

© Наталья Анатольевна Смирнова, 2019

ISBN 978-5-4496-3611-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Законодательство о защите прав потребителей

Перечень источников правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей указан в п.1 ст.1 Закона «О защите прав потребителей». Это Гражданский кодекс РФ, Закон «О защите прав потребителей», прочие федеральные законы, содержащие положения о защите прав потребителей, нормативно-правовые акты, принимаемые Правительством РФ (Правила, Перечни и т.п).

Основным нормативным документом, регулирующим отношения с потребителями, является Закон РФ от 07.02.1992 N 2300—1 «О защите прав потребителей».

С принятием этого закона историю Российского государства можно условно разделить на два периода – до принятия закона, когда у потребителей было мало прав и не было реальной возможности их реализации, и после принятия закона, когда у потребителей имеется широкий спектр прав и гарантий их защиты со стороны государства, а продавцы и прочие субъекты розничной торговли имеют мало возможностей для защиты своих интересов против необоснованных претензий со стороны потребителей.

Закон «О защите прав потребителей» состоит из пяти разделов:

- Пreamбула.
- Глава I. Общие положения.
- Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров.
- Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
- Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей.

Преамбула – это текст, который идет сразу за названием Закона и не имеет нумерации в виде глав или статей.

В этом тексте содержатся основные определения законодательства о защите прав потребителей —потребителя, других участников розничной торговли, недостатка, существенного недостатка товара. Данные определения играют ключевую роль в понимании природы правоотношений с участием потребителей и принятии обоснованного решения при урегулировании претензий.

Первая глава содержит основополагающие положения, которые используются для регулирования отношений с потребителями, такие как качество товара, сроки, информирование потребителя.

Законом установлены разные правовые режимы регулирования отношений с потребителями при продаже товаров (Глава вторая) и при выполнении работ / оказании услуг (Глава третья). Соответственно, в обязательствах, возникающих из договора купли-продажи товаров, и в обязательствах, возникающих из выполнения работ/оказания услуг, установлены самостоятельные виды требований потребителя, сроки заявления этих требований, размеры ответственности торговых субъектов в случае нарушения сроков удовлетворения требований потребителей. Таким образом, для того, чтобы правильно определить какие нормы права будут регулировать отношения с потребителем, при поступлении претензии от потребителя ее необходимо прежде всего классифицировать в зависимости от вида договора, при исполнении которого возникла претензия.

Четвертая глава предусматривает права субъектов, которые участвуют в государственной защите прав потребителей – федеральных и местных органов власти, а также общественных объединений потребителей.

В уголке потребителя организаций розничной торговли часто можно увидеть книжку Правила торговли. Это не нормативный акт, а сборник нормативных актов, состав которых может отличаться в зависимости от издательства. Однако в любом таком сборнике обязательно будет Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

Постановлением Правительства №55 утверждены три самостоятельных нормативных документа:

- Правила продажи отдельных видов товаров;
- Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара;
- Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Правила продажи отдельных видов товаров – это нормативный документ, который детально регулирует отношения с потребителями при продаже товаров.

В Правилах есть следующие разделы:

- I Общие положения;
- II – XIX – Особенности продажи отдельных групп товаров.

Положения раздела «Общие положения» во многом повторяют положения Главы I Закона «О защите прав потребителей». Однако в этом разделе есть нормы, которыми урегулированы отношения с потребителями, не урегулированные больше никакими положениями действующего законодательства. Например, пунктом 8 Правил продажи установлено, что продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию. Это единственное упоминание о книге отзывов и предложений в действующем законодательстве. Таким образом, продавца могут оштрафовать за нарушение прав потребителей только в случае если у него нет книги отзывов и предложений, или в случае если он не предоставил эту книгу покупателю. Продавца не могут оштрафовать за то, что книга не прошита, за не предоставление ответа или нарушение срока ответа на жалобу потребителя, за отсутствие регистрации книги в местной администрации¹. Или, например, пунктом 19 Правил продажи установлено, что продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Именно в этот пункт в конце 2015 года были внесены изменения, отменившие обязательное наличие на ценнике подписи или печати продавца, что существенно расширило возможности продавцов в отношении формы доведения до потребителей информации о цене товаров.

После Общих положений идут разделы, посвященные особенностям продажи отдельных групп товаров: продовольственных товаров (раздел II), текстильных товаров (раздел III), технически сложных товаров бытового назначения (раздел IV), других групп товаров. Нормами этих

¹ Приказом Минторга СССР от 23.07.1973г. №139 была утверждена Инструкция о книге отзывов и предложений на предприятиях розничной торговли и общественного питания, которой были установлены требования к форме книги, сроки рассмотрения жалоб потребителей. Однако данный нормативный документ не был официально опубликован и, следовательно, не подлежит обязательному применению.

разделов устанавливается порядок предпродажной подготовки товаров, требования к информации о товарах, порядок проверки качества товаров. Например, Разделом IV «Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения» установлено, что в торговом зале должны быть размещены образцы таких товаров, по требованию покупателя должна быть произведена проверка качества.

Помимо Постановления Правительства №55 имеется еще целый ряд нормативных актов, утвержденных Постановлениями Правительства, регулирующих отношения с потребителями. Некоторые из них включаются издательствами в сборник Правила торговли. Наиболее значимыми являются следующие нормативные акты:

- Правила продажи по образцам (Постановление Правительства РФ №918)
- Правила бытового обслуживания населения (Постановление Правительства РФ №1025)
- Перечень технически сложных товаров (Постановление Правительства РФ №924).

Пунктом 2 статьи 1 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Таким образом, в сферу законодательства о защите прав потребителей не могут быть включены нормативные акты, принятые федеральными органами исполнительной власти.

При обзоре источников правового регулирования отношений с потребителями нельзя не упомянуть Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», которым были даны разъяснения по многим спорным вопросам применения судами законодательства о защите прав потребителей.

Основные определения

УЧАСТНИКИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Участники розничной торговли перечислены в преамбуле Закона «О защите прав потребителей». Это потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер.

Потребитель вступает в отношения с продавцом, исполнителем, изготовителем, импортером, уполномоченной организацией. Законодательством о защите прав потребителей установлены права потребителя в отношении каждого из этих участников торговли, и их обязанности по отношению к потребителю. Перечень этих прав и обязанностей неодинаков и зависит от того, с кем из участников торговли потребитель вступает в отношения. Участники торговли также имеют некоторые права по отношению к потребителю. Знание этих прав и их применение в отношениях с потребителями необходимо при урегулировании претензий потребителей.

Потребитель

Определение потребителя – это индикатор, позволяющий установить, будет ли применяться законодательство о защите прав потребителей к тем или иным отношениям. Потребителем будет признан только тот участник торговли, который соответствует признакам, указанным в определении потребителя. Это следующие признаки.

Потребитель – это гражданин.

Термин «Гражданин» не связан с отношениями гражданства какого-либо государства. Применительно к сфере гражданско-правового регулирования гражданин означает физическое лицо, человека, по традиции, берущей свое начало в Римском праве, когда все люди делились на граждан – людей, обладающих правами, и рабов – людей, которые были не субъектами, а объектами прав. Таким образом, понятие «Гражданин» в определении потребителя означает любого человека, независимо от его принадлежности к гражданству того или иного государства.

Определение потребителя как гражданина сразу позволяет вывести из сферы регулирования законодательства о защите прав потребителей юридических лиц, поскольку они не упомянуты в определении потребителя.

Потребителем будет не только тот гражданин, который приобрел товар или услугу, но и тот, кто только собирается это сделать (пришел в магазин за покупками или просматривает интернет-сайт, выбирая товары). Закон «О защите прав потребителей» предусматривает права таких граждан, например, право на получение информации о товаре (ст.10) или право на безопасность товара (чт.7).

Гражданин, который имеет намерение купить что-либо, уже является потребителем.

Потребитель – это гражданин, который использует товары (работы, услуги). Пленум Верховного суда разъяснил, что потребителем является гражданин, который использует приобретенные (заказанные) товары (работы, услуги) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.). лицами. Отсюда следует, что требования, связанные с товаром (работой, услугой) могут быть заявлены не только самим приобретателем, но и другими лицами, либо требования могут быть заявлены совместно приобретателем и другими гражданами. Например, в случае продажи некачественного товара требование о компенсации морального вреда может быть заявлено не только самим приобретателем, но и всеми членами его семьи, которые также пользовались некачественным товаром.

Гражданин, пользующийся товарами (работами, услугами), является потребителем.

Потребитель – это гражданин, который приобретает или использует товар (услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Это определение исключает из круга потребителей граждан, зарегистрировавшихся в качестве индивидуальных предпринимателей и приобретающих товары (услуги) именно в этом качестве (например, через корпоративные отделы розничных магазинов).

Индивидуальный предприниматель не является потребителем, поскольку приобретает товар для осуществления предпринимательской деятельности.

Однако помимо зарегистрированных как ИП граждан есть еще граждане, которые хотя и осуществляют предпринимательскую деятельность, но как индивидуальные предприниматели не зарегистрированы. Являются ли эти граждане потребителями? В соответствии с п.4 ст.23 Гражданского кодекса РФ гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем.

Гражданин, не зарегистрированный как индивидуальный предприниматель, но приобретающий товары для осуществления предпринимательской деятельности, потребителем не является, и на него не будет распространяться действие Закона «О защите прав потребителей».

Однако для применения этого правила заинтересованному лицу (продавцу, исполнителю, изготовителю) необходимо доказать, что товар был приобретен гражданином для осуществления предпринимательской деятельности. Доказательства могут быть получены из самого заявления гражданина (например, заявлено требование о взыскании упущенной выгоды в связи с тем, что гражданин не смог исполнить договор подряда, т.к. приобретенный им товар оказался некачественным), из обстоятельств приобретения товара (например, приобретение большого количества товара может свидетельствовать о том, что товар приобретался не для личных нужд), из обстоятельств использования товара (например, товар смонтирован в общественном месте – ресторане, фитнес-клубе и т.п.). Бремя доказывания будет лежать на заинтересованном лице. Если не будут собраны доказательства использования товара для предпринимательской деятельности, то отношения будут регулироваться законодательством о защите прав потребителей.

Если доказано, что товар приобретался для осуществления предпринимательской деятельности, то гражданин не будет признаваться потребителем

Продавец

Продавец – это организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Как правило, договор купли-продажи оформляется кассовым чеком либо иным документом, подтверждающим оплату товара (ст.493 Гражданского кодекса РФ). В кассовом чеке отображается наименование продавца и его ИНН. На сайте Федеральной налоговой службы <https://egrul.nalog.ru/> по наименованию или ИНН можно получить выписку на продавца. Из выписки можно получить информацию о месте нахождения и руководителе организации продавца.

К отношениям между продавцом и потребителем применяются положения Главы II «Защита прав потребителей при продаже товаров» Закона «О защите прав потребителей»

Исполнитель

Исполнитель – организация или индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Наименование и ИНН исполнителя также можно узнать из документа, подтверждающего оплату работы или услуги. Указанное в этом документе лицо будет являться исполнителем также и в том случае, если услуга /работа выполняется не самим исполнителем, а другим лицом.

Возмездный характер договора является важным критерием для определения применимого законодательства. Если за работу или услугу не взимается плата, то на отношения между лицом, оказывающим услугу, и потребителем положения законодательства о защите прав потребителей распространяться не будут. Например, законодательство о защите прав потребителей не будет применяться к договору оказания услуг по пребыванию детей в детской игровой комнате при торговом центре, если пребывание в ней бесплатное.

К отношениям между исполнителем и потребителем применяются положения Главы III «Защита прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг)» Закона «О защите прав потребителей».

Изготовитель

Изготовитель – это организация или индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Информация о наименовании и месте нахождения изготовителя должна быть доведена до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг) (пп.2,3 ст.10 Закона «О защите прав потребителей»).

Уполномоченная изготовителем или продавцом организация (индивидуальный предприниматель)

Это организация (индивидуальный предприниматель), которая на основании договора с изготовителем или продавцом уполномочена на принятие и удовлетворение требований потребителя в отношении товара ненадлежащего качества. Набор требований в отношении товара ненадлежащего качества, которые потребитель может предъявить уполномоченной организации (индивидуальному предпринимателю) зависит от договора между изготовителем (продавцом) и уполномоченной организацией и должен быть доведен до сведения потребителей. Например, сервисный центр, авторизованный изготовителем, уполномочен изготовителем на принятие и удовлетворение требований потребителей о гарантийном ремонте товара ненадлежащего качества. Как правило, в гарантийном талоне указывается перечень сервисных центров, в которые потребитель может обратиться с требованием о проведении гарантийного ремонта. Или иностранный изготовитель может заключить договор с российской организацией или индивидуальным предпринимателем, в соответствии с которым российская организация будет уполномочена принимать и удовлетворять требования потребителей в отношении товаров ненадлежащего качества. В этом случае на упаковке товара или в сопроводительной документации на товар будут указаны наименование и место нахождения уполномоченной изготовителем организации (индивидуального предпринимателя).

Заявление требований уполномоченной организации – право, но не обязанность потребителей.

Потребитель вправе, минуя Уполномоченную организацию, заявить требование в отношении товара не надлежащего качества непосредственно Продавцу или Изготовителю.

Продавец, который отказывается принимать у потребителя товар для осуществления гарантийного ремонта, ссылаясь на необходимость для потребителя заявлять требование о гарантийном ремонте в сервисный центр, нарушает права потребителя.

Импортер

Это организация или индивидуальный предприниматель, которые осуществили импорт товара на территорию Российской Федерации.

Информация о наименовании и месте нахождения импортера должна быть доведена до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг) (пп.2,3 ст.10 Закона «О защите прав потребителей»).

Сроки в отношении товара (работы)

Законодательством о защите прав потребителей установлены специальные сроки в отношении товаров (работ). Это срок годности, срок службы и гарантийный срок. Особенности каждого срока представлены в таблице.

	Срок годности	Срок службы	Гарантийный срок
Функциональное предназначение	Исключить возможность реализации товаров, непригодных для использования по назначению.	•Обеспечить возможность использования товара по назначению. •Установить ответственность изготовителя (исполнителя) за существенные недостатки товара (работы).	Освободить потребителя от необходимости доказывать, что недостатки товара (работы) возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Увеличить срок, в течение которого можно предъявить претензию по качеству товара.
Кем устанавливается	Изготовитель Исполнитель	Изготовитель Исполнитель	Изготовитель Исполнитель Продавец
Момент начала исчисления	С момента изготовления	•Со дня передачи товара потребителю (п.2 ст.19 ЗоЗПП). •Если день передачи установить невозможно, то со дня изготовления товара (п.2 ст.19 ЗоЗПП). •Для сезонных товаров – с момента наступления соответствующего сезона (п.2 ст.19 ЗоЗПП).	•Со дня передачи товара потребителю (п.2 ст.19 ЗоЗПП). •Если день передачи установить невозможно, то со дня изготовления товара (п.2 ст.19 ЗоЗПП). •Для сезонных товаров – с момента наступления соответствующего сезона (п.2 ст.19 ЗоЗПП).
Единица измерения	Единицы времени	Единицы времени, а также иные единицы измерения (километры, метры и прочие) (п.3 ст.5 ЗоЗПП).	Единицы времени
Обязательность установления	•Обязательно для продуктов питания, парфюмерно-косметических товаров, медикаментов, товаров бытовой химии и иных подобных товаров (работ) (п.4 ст.5 ЗоЗПП). •Обязательно для товаров, включенных в Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются	•Обязательно для товаров (работ) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять	Обязательность установления отсутствует.

	непригодными для использования по назначению (Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 N 720). •Обязательно если установлено соответствующим Техническим регламентом.	опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (п.2 ст.5 ЗоЗПП). •Обязательно для товаров, включенных в Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы (Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 N 720). •Обязательно если установлено соответствующим Техническим регламентом.	
--	---	--	--

Срок годности

Основное назначение срока годности – исключение из гражданского оборота товаров, которые могут представлять опасность для жизни и здоровья людей.

Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (п.5 ст.5 ЗоЗПП). За нарушение этого требования предусмотрена административная ответственность (ст.14.43 КоАП РФ), а также возможна уголовная ответственность (ст.238 УК РФ).

В соответствии с п.2 ст.472 ГК РФ и п.24 Правил продажи отдельных видов товаров, товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. Законодательством не установлены конкретные временные рамки для снятия товара с реализации.

Эти рамки должны определяться внутренними документами продавца с учетом особенностей продукции, на которую установлен срок годности.

Если на товар установлен срок годности, то по истечении этого срока товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Иными словами, признается, что товар потерял свои потребительские свойства. Важным последствием этого является невозможность проведения проверки качества в отношении такого товара. В связи с этим предъявление претензий в отношении недостатков товара, на который установлен срок годности, возможно только если недостаток обнаружен в течение срока годности (п.1 ст.19 ЗоЗПП). Таким образом, срок годности является пресекательным сроком для предъявления претензии по качеству товара.

Еще одно назначение срока годности – установить ответственность Продавца или Изготовителя за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя. По общему правилу, ответственность Изготовителя или Продавца за причиненный вред наступает в случае если вред был причинен в течение установленного срока годности (п.3 ст.14 ЗоЗПП).

Если в нарушение закона срок годности не был установлен, то ответственность Изготовителя или Продавца наступает независимо от времени причинения вреда (абз.3 п.3 ст.14 ЗоЗПП)

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.