

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Пензенский государственный университет»

Юридический институт

Кафедра Государственно-
правовые дисциплины
(наименование)

Направление подготовки 40.03.01
(код)

Юриспруденция
(наименование)

Профиль Правозащитная деятельность
(наименование)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

по теме Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав
потребителей

Студент (ка) 20ЮДО1
номер группы

Артемова Инна Игоревна
фамилия, имя, отчество полностью

Научный руководитель к.ю.н., доцент
должность

кафедра ГПД ФГБОУ ВО ПГУ
наименование организации

Александрова А.В.
подпись, дата
фамилия, инициалы

Консультанты:

ПО _____
наименование раздела, звание, должность

подпись, дата

фамилия, инициалы

ПО _____
наименование раздела, звание, должность

подпись, дата

фамилия, инициалы

ПО _____
наименование раздела, звание, должность

подпись, дата

фамилия, инициалы

Нормоконтролер: к.ю.н., доцент
должность

подпись, дата

Живодрова Н.А.
фамилия, инициалы

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ 202 №__)
Заведующий кафедрой ГПД
название

подпись, дата

Романовская О.В.
фамилия, инициалы

Работа защищена с оценкой _____ (Протокол от _____ 202 г. №__)
Секретарь ГЭК

подпись, дата

Вдовина Т.Е.
фамилия, инициалы

Пенза, 2024 г.

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Юридический институт

Направление 40.03.01 «Юриспруденция»

Профиль «Правозащитная деятельность»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой «Государственно-правовые дисциплины»

_____/ О.В. Романовская /
(подпись) (и.о фамилия)

_____ 2024 г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу студентки гр. № 20ЮДО1

Артемовой Инны Игоревны

1. Тема работы: Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей

2. Научный руководитель: к.ю.н., доцент каф. ГПД Александрова А.В. _____

3. Дата выдачи задания: 09.01.2024 г.

4. Срок сдачи студентом законченной работы: 27.02 2024 г. _____

5. Перечень подлежащих разработке вопросов:

5.1 Потребитель и его права (гражданско-правовые аспекты)

5.2 Правовые механизмы защиты прав потребителей в Российской Федерации _____

5.3 Рассмотрение гражданских дел по вопросу обмена товара надлежащего качества _____

5.4 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел о возврате/обмене/устранения недостатков товаров ненадлежащего качества _____

5.5 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел, связанных с ненадлежащим качеством выполненных работ (оказанных услуг) _____

6. Консультанты по работе, с указанием относящихся к ним разделов работы:

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		Задание выдал	Выполненное задание принял
Введение		09.01.2024 г. Александрова А.В.	14.01.2024 г. Александрова А.В.
Институт защиты прав потребителей: понятие, содержание		15.01.2024 г. Александрова А.В.	28.01.2024 г. Александрова А.В.
Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел в рамках Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1		29.01.2024 г. Александрова А.В.	12.02.2024 г. Александрова А.В.
Заключение		13.02.2024 г. Александрова А.В.	27.02.2024 г. Александрова А.В.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1 Институт защиты прав потребителей: понятие, содержание	9
1.1 Потребитель и его права (гражданско-правовые аспекты)	9
1.2 Правовые механизмы защиты прав потребителей в Российской Федерации.....	23
2 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел в рамках Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»	35
2.1 Рассмотрение гражданских дел по вопросу обмена товара надлежащего качества.....	35
2.2 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел о возврате/обмене/устранения недостатков товаров ненадлежащего качества	40
2.3 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел, связанных с ненадлежащим качеством выполненных работ (оказанных услуг)	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	47
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	50

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена прежде всего широким спектром применения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) в условиях современного экономического развития нашей страны. Гражданин выполняет роль потребителя практически во всех сферах своей жизнедеятельности, приобретая и заказывая товары/услуги, начиная от продуктов питания и заканчивая платными услугами образования или здравоохранения. Иными словами, в бытовой жизни любого человека, так или иначе, фигурируют его товарно-денежные отношения с другими участниками рынка, что по смыслу Закона делает его участником правоотношений, регулируемых Законом «О защите прав потребителей».

Согласно «Отчету о работе судов общей юрисдикции по рассмотрению гражданских, административных дел по первой инстанции», размещенному на официальном сайте Верховного Суда Российской Федерации¹, за 2022 г. в суды общей юрисдикции было подано 260 624 исковых заявлений в рамках споров по делам о защите прав потребителей на общую сумму 78 330 866 676 руб. Таким образом, дела по защите прав потребителей занимают третье место по количеству исковых заявлений в суды общей юрисдикции по гражданским делам за 2022 год, уступая спорам по взысканиям сумм по договорам займа и кредитным договорам (11 449 944 шт.) и искам о взыскании алиментов на содержание несовершеннолетних детей (296 224 шт.). Учитывая данную статистику, можно сделать вывод, что тема исследования «Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей» является достаточно актуальной для современных реалий жизни в нашей стране.

Степень научной разработанности темы исследования.

¹ Сводные статистические сведения о деятельности федеральных судов общей юрисдикции и мировых судей за 1 полугодие 2022 года / Судебный департамент. - URL: <http://cdep.ru/index.php?id=79&item=7096> (дата обращения: 19.02.2024).

Особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей исследовались в работах таких авторов, как Е. Е. Степанова¹ в учебном пособии «Проблемы защиты прав потребителей (по материалам судебной практики мировых судей Санкт-Петербурга и Ленинградской области)», В. Николайченко² в своей работе «Процессуальные особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей финансовых услуг», Т. С. Буянова³ в работе «Особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей в судах общей юрисдикции», Ю .И. Невакшонов⁴ в своей статье «Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров» и другие.

Так же, проблемы в сфере защиты прав потребителей, рассматривались трудами ученых и специалистов в сфере права таких как: В. А. Белов, Е. Е. Степанова, О. В. Николайченко, Т. С. Буянова, Ю. И. Невакшонов, В. В. Богдан, Г. Р. Гафарова, А. Е. Шерстобитов, Е. В. Лунева, И. А. Толстова, В. Ю. Викторов, П. А. Матвеев и другими.

Вместе с тем, не смотря на обилие литературы и специалистов, на сегодняшний день, учитывая динамику развития интернет-технологий, скорость изменений международных политических отношений, развитие внутреннего рынка товаров и услуг, некоторые вопросы в рамках проблемы рассмотрения дел о защите прав потребителей требуют дальнейшего изучения и проработки.

Целью настоящего исследования является выявление и анализ особенностей рассмотрения гражданских дел в рамках законодательства о защите прав потребителей.

Достижение обозначенной цели определило круг **задач**, подлежащих разрешению:

¹ Степанова Е. Е. Проблемы защиты прав потребителей (по материалам судебной практики мировых судей Санкт-Петербурга и Ленинградской области): учебное пособие. - СПб.: Издательство «Гамма», 2023. - С. 9.

² Николайченко О. В. Процессуальные особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей финансовых услуг // Евразийский юридический журнал. - 2022. - № 3 (166). - С. 191- 192.

³ Буянова Т. С. Особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей в судах общей юрисдикции // Молодой ученый. - 2021. - № 44 (386). - С. 91-92.

⁴ Невакшонов Ю. И. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров // Инновационная наука в современном мире: материалы Международной (заочной) научно-практической конференции, Нефтекамск, 22.06.2021 года. - Нефтекамск: Научно-издательский центр «Мир науки», 2021. - С. 144.

- изучить гражданско-правовые аспекты понятия «потребитель», определить перечень прав потребителей;
- рассмотреть правовые механизмы защиты прав потребителей в Российской Федерации;
- проанализировать особенности рассмотрения гражданских дел по вопросу обмена товара надлежащего качества;
- рассмотреть и выделить процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел о возврате/обмене/устранении недостатков товаров ненадлежащего качества;
- изучить и определить процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел, связанных с ненадлежащим качеством выполненных работ (оказанных услуг).

Объектом исследования выступают общественные отношения в области защиты прав потребителей в Российской Федерации.

Предметом исследования процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей.

Методологическую основу исследования составили общенаучный метод познания, дедукции, индукции, анализа, а также специальные методы научного исследования: статистический, системно-структурный, исторический, формально-юридический и иные методы.

Теоретическая база исследования представлена научной и учебной литературой по теории государства и права, затрагивающей аспекты защиты прав личности, по гражданскому и гражданскому процессуальному праву: учебники и учебные пособия, монографии, научные статьи, комментарии действующего законодательства.

Эмпирическую базу исследования составили Конституция Российской Федерации, российское гражданское законодательство и иное федеральное законодательство, материалы судебной практики по делам о защите прав потребителей.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена

тематикой, целями и задачами исследования. Работа состоит из введения, двух разделов, состоящих из пяти подразделов, заключения и списка использованных источников.

1 Институт защиты прав потребителей: понятие, содержание

1.1 Потребитель и его права (гражданско-правовые аспекты)

Понятие «Потребитель» закреплено в преамбуле Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», согласно которому, потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В своей статье «Правовая сущность понятий «потребитель» и «слабая сторона» в гражданских правоотношениях», В. А. Белов¹ утверждает, что по общепринятой форме, доктринальное и официальное толкование правовых норм, регулирующих гражданские правоотношения, исходит из принципа диспозитивности. Между тем основы гражданского права содержат императивную направленность, которая заключается в необходимости соблюдения всеми участниками оборота принципов равенства, свободы договора, восстановления и защиты нарушенного интереса и т.д. При этом в ряде случаев законодатель допускает отступление от приведенного правила при условии возложения и исполнения дополнительных обязанностей на ту сторону, на которую принцип права имеет меньшее воздействие.

Среди основных принципов гражданского законодательства, указанных в ст. 1 ГК РФ, есть принцип свободы договора – граждане и организации свободны в определении условий договора, если они не нарушают законодательство РФ. Однако физическое лицо, вступающее в правоотношения с поставщиками товаров и услуг, кредитными и страховыми организациями, как уже говорилось, является более слабой стороной, ввиду того, что организации как юридические лица зачастую обладают крупными

¹ Белов В. А., Правовая сущность понятий «Потребитель» и «слабая сторона» в гражданских правоотношениях // Lex russica. - 2018. - № 6. - С. 40.

экономическими и организационными ресурсами.

По смыслу основного принципа гражданского права, при составлении и подписании договоров, обе стороны обладают одинаковыми правами, иными словами, действует принцип равноправия сторон. Однако, на практике часто происходит иначе, и потребитель не принимает участия в определении условий договоров, с ним заключаемых (договор розничной купли-продажи, выполнения услуги и т. д.). Именно продавец является создателем договора, а роль потребителя ограничивается принятием условий, выставленных продавцом. Иными словами, в большинстве случаев потребитель не имеет реальной возможности влиять на содержание договоров, так как типовые положения о правах и обязанностях сторон договоров определяются в одностороннем порядке самими продавцами или исполнителями.

В Руководящих принципах для защиты интересов потребителей¹ указано, что потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей.

Однако, Гражданский кодекс РФ и Закон РФ «О защите прав потребителей» не предусматривают и не закрепляют понятия «слабой стороны». Так Конституционный Суд РФ в своем Определении «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Филиной Светланы Ивановны на нарушение ее конституционных прав абзацем первым пункта 2 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и пунктом 3 статьи 179 Гражданского кодекса Российской Федерации» от 28.01.2016 № 159-О указал, что: «правовое регулирование (Закона РФ «О защите прав потребителей») направлено на защиту прав граждан (потребителей) как экономически более слабой и зависимой стороны в гражданско-правовых отношениях с организациями и индивидуальными предпринимателями», тем самым, признал за потребителями статус «слабейшей стороны». Данная

¹ Руководящие принципы Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей / en.wikipedia.org. - URL: https://en.wikipedia.org/wiki/United_Nations_Guidelines_for_Consumer_Protection (дата обращения: 19.02.2024).

правовая позиция в дальнейшем была неоднократно подтверждена, например, в Определении Конституционного Суда РФ «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина КокOLEVA Георгия Вениаминовича на нарушение его конституционных прав положениями пункта 3 статьи 44 Федерального закона «О связи» и пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 29.05.2019 № 1377-О.

Что касается происхождения термина «потребитель», следует отметить, что существуют и иные позиции относительно толкования данного понятия. Так, Т. А. Скворцова и С. С. Павлов предполагают, что понятие «потребитель» уходит своими корнями в экономическую теорию, относясь к лицу, которое участвует в потреблении товаров и услуг в рамках процесса их производства. Иными словами, по мнению указанных авторов, под потребителем в экономическом смысле следует понимать лицо или организацию, потребляющих произведенные кем-либо или являющиеся результатом деятельности кого-либо продукты.¹

Действительно, можно считать, что с точки зрения экономической составляющей понятия «потребитель», представленное выше определение является наиболее точным. Однако, относительно юридической сущности понятия «потребителя» и его деятельности, по мнению авторов статьи «Потребитель и его права как объект правовой защиты при продаже товаров»², ситуация неоднозначная, вопреки тому, что в действующем законодательстве имеется четкое закрепленное определение. Так, Е. В. Лунева, И. А. Толстова, В. Ю. Викторov, П. А. Матвеев считают, что большинство трудов, раскрывающих понятие определения «потребитель», в большей части придерживаются одного понимания данного термина, а именно, как гражданина фактически приобретающего товар/ заказывающего услугу либо имеющего таковые намерения, однако понимают, что

¹ Скворцова Т. А., Павлов С. С. Понятие «потребитель» как экономико-правовая категория // Научный взгляд в будущее. - 2019. - Т. 2. - №14. - С. 89.

² Лунева Е. В., Толстова И. А., Викторov В. Ю., Матвеев П. А. Потребитель и его права как объект правовой защиты при продаже товаров // Право и практика. - 2023. - №3. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebitel-i-ego-prava-kak-obekt-pravovoy-zaschity-pri-prodazhe-tovarov> (дата обращения: 19.02.2024)

законодательство в сфере защиты прав потребителей, не до конца определяет и раскрывает, что именно следует понимать под намерением потребителя приобрести товар. Ссылаясь на исследования Т. Ф. Гаджиева и М. А. Бычко¹, авторы считают, что отсутствие законодательно закреплённого термина «намерение» - есть действительный правовой пробел, и предлагают считать толкование термина «намерение» в контексте приобретения товара осознанным и добровольным желанием покупателя, возникающим в его сознании. Намерение часто выражается в таких действиях, как беседа с продавцом, изучение товара или поиск информации о нем. Иными словами, по сути, намерение – это мысленное представление желания покупателя приобрести конкретный товар или услугу. В связи с чем, возникает существенный пробел в правовом понимании понятия «потребитель», так как по смыслу данного убеждения, крайне сложно подтвердить сам факт намерения как волеизъявления гражданина.

Между тем, в традиционном понимании юридического смысла понятия «потребитель», у Законодателя на сегодняшний день не возникает проблемы разногласий.

В своем исследовании, автор руководствуется легальным, общепринятым пониманием термина «потребитель», закреплённым в преамбуле Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В данном законе так же установлено большое количество прав потребителей, являющихся, в том числе, исключительными относительно остального гражданского процесса, однако, для решения поставленных в настоящем исследовании задач, необходимо выделить основные права потребителя:

- 1. Право потребителя на качество товара, работы и услуги**

Данная норма закреплена в ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»,

¹ Гаджиев Т. Ф., Бычко М. А. К вопросу о понятии «потребитель» в российском и европейском законодательстве // Образование и наука в современных условиях. - 2015. - № 3. - С. 339 – 340.

и являет собой обязанность продавца передать покупателю качественный товар, а исполнителя качественно выполнить работу, оказать услугу.

Качество товара, работы, услуги должно:

- соответствовать договору;
- быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- быть пригодным для использования в Ваших конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);
- соответствовать требованиям Закона;
- соответствовать образцу и (или) описанию (при продаже товара по образцу и (или) описанию).

2. Право на безопасность товара, работы и услуги

В ст. 7 Закона «О защите прав потребителей» указано право потребителя на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

3. Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце

Указанное право закреплено в ст. 8 Закона «О защите прав потребителей», и означает, право потребителя потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных

сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

- Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

- Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

- 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); информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности; 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) требованиям безопасности; 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.

Вышеуказанная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены

законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

4. Ряд прав (возврат денег, замена товара, ремонт или уменьшение цены) при обнаружении в товаре недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет со дня передачи товара

Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре очень обширны и зависят от категории товара (обычные товары и сложно-технические товары), от наличия гарантийного срока или его отсутствия (закончился или вовсе не устанавливался), от времени предъявления требования прошедшего со дня передачи сложно-технического товара (в течении 15 дней или позже).

5. Право участия в проверке качества товара и право присутствия при экспертизе товара

Продавец в случае необходимости имеет право провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. Следует отметить, что проверка качества товара не является экспертизой. Для реализации права на участие в проверке необходимо о нем заявить и лучше всего это делать в письменной претензии одновременно с заявлением одного из требований предусмотренного законом. Проверка качества вне зависимости от ее результата проводится для потребителя безвозмездно, то есть без оплаты.

В случаях, если по результату проверки возникает спор о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза проводится только по требованию потребителя и только в случае спора о причинах возникновения недостатка, установленного проверкой качества.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами 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), расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

6. Право на возмещение убытков, возникших вследствие продажи товара ненадлежащего качества

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Отдельно следует обратить внимание на то, что разница между ценой, установленной в договоре при покупке и ценой, действующей на данный или аналогичный данному товар в момент решения спора, так же являются убытками, так как по смыслу закона, потребитель будет вынужден их понести для приобретения такого же товара с учетом подорожания оного. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Например, если заявлено требование о возврате уплаченной суммы, то убытки подлежат возмещению в течении 10 дней, при замене - в течении 7 дней.

7. Право на возврат денег при нарушении срока передачи полностью или частично предварительно оплаченного товара

В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения, установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного

товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

8. Право на обмен товаров надлежащего качества

Следует отметить, что среди граждан, не имеющих отношения к юриспруденции, бытует заблуждение о возможности возврата товара надлежащего качества в течение 15 дней с момента приобретения, при условии сохранения его товарного вида и потребительских свойств. Однако, законодатель такого права потребителю не предоставляет, потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара

документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Из вышеуказанного правила имеется исключение - не все товары можно обменять. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным выше, утверждается Правительством Российской Федерации.

Лишь в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

9. Право на отказ от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней при дистанционной продаже

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, 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.

При дистанционном способе покупки товара потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, 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.

Следует отметить, что Законодатель перекладывает бремя оплаты затрат продавца на доставку товара надлежащего качества в случае отказа от такого товара, приобретенного дистанционным способом, на потребителя.

10. Право на получение результата работы или услуги в установленный договором срок

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

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

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги) и уплаты неустойки (пени) за нарушение срока исполнения обязательства.

11. Ряд прав (возврат денег, повторное выполнение работы или оказание услуги, устранение недостатков или уменьшение цены) при обнаружении в работе или услуге недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

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

Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги). Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

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

обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

12. Право на отказ от исполнения договора выполнения работ, оказания услуг в любое время

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

13. Право на возмещение убытков, возникших при выполнении работ, оказании услуг

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

На мой взгляд, данный список прав потребителей имеет наиболее частое применение. Данный перечень прав потребителей лег в основу при выполнении моего исследования.

1.2 Правовые механизмы защиты прав потребителей в Российской Федерации

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» определены органы федерального, регионального и муниципального уровней, которые во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формируют национальную систему защиты прав потребителей.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и «Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации» от 14.11.2002 № 138-ФЗ, несомненно, являются основными документами, регламентирующими вопросы решения споров в рамках защиты прав потребителей, однако, следует отметить так же Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», в котором Пленум Верховного Суда Российской Федерации так же дает исчерпывающую информацию, разъясняющую некоторые части Закона, раскрывают процессуальные особенности рассмотрения данной категории дел, а так же формулируют рекомендуемую для Судов правовую позицию.

Широкое применение Закона в разных сферах правового поля так же является причиной частого упоминания Закона «О защите прав потребителей» и в других Постановлениях Пленума Верховного суда, касающихся таких вопросов как компенсация морального и физического вреда¹, недействительность сделок², возмещении судебных издержек³,

¹ Об изменении и дополнении некоторых Постановлений Пленума Верховного Суда Российской Федерации по гражданским делам: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6 (ред. от 26.12.2017) – URL: <https://vsrf.ru/documents/own/8165/> (дата обращения: 19.02.2024)

² О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 – URL: <https://vsrf.ru/documents/own/8435/> (дата обращения: 19.02.2024)

³ О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1. - URL: <https://vsrf.ru/documents/own/8474/> (дата обращения: 19.02.2024)

вопросов, связанных с транспортными перевозками¹ и добровольном страховании имущества граждан² и прочие. Так же, ссылки на Закон «О защите прав потребителей» имеют такие Законы как Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и другие.

Помимо вышеупомянутых нормативно-правовых актов важным источником в вопросе процессуальных особенностей рассмотрения дел о защите прав потребителей, является ежегодные Обзоры³ судебной практики, в которых выражена актуальная позиция Верховного Суда Российской Федерации относительно вопросов, связанных с защитой прав потребителей.

Важным источником понимания актуальной позиции Судов первой инстанции так же являются решения Судов, размещенных на официальных сайтах и интернет площадках каждого региона. Стоит отметить, что позиция Судов в том или ином регионе может значительно различаться, а так же динамично изменяться, учитывая изменение и дополнения Законодательства, актуальные проблемы региона и страны, позиции вышестоящей инстанции, а так же, относительно количества рассмотренных дел в рассматриваемом вопросе.

Документами, устанавливающими государственную политику Российской Федерации в области защиты прав потребителей, являются Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 года №

¹ О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.06.2018 № 26. - URL: <https://vsrf.ru/documents/own/26967/> (дата обращения: 19.02.2024)

² О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2013 № 20. - URL: <https://vsrf.ru/documents/own/26926/> (дата обращения: 19.02.2024)

³ По делам о защите прав потребителей: Обзор судебной практики (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.10.2023)» от 18.10.2023 № 3(2023). - URL: <https://vsrf.ru/documents/practice/33172/> (дата обращения: 20.01.2023)

1837-р, и план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23.03.2018 года № 481-р.¹

В Российской Федерации сформирована многоуровневая национальная система защиты прав потребителей.

Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор).

В целях защиты прав потребителей Роспотребнадзором создана сеть консультационных центров и пунктов, которые оказывают бесплатную помощь потребителям.

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года предусмотрена разработка региональных программ по защите прав потребителей во всех субъектах Российской Федерации.

Мероприятия по защите прав потребителей на муниципальном уровне осуществляются в соответствии с Федеральным законом «Об общих

¹ О национальной системе защиты прав потребителей: Постановление Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации от 23.10.2019 № 468-СФ // Собрание законодательства РФ. - 2019 - № 43. - Ст. 6019.

принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

В целом национальная система защиты прав потребителей позволяет гарантировать надлежащий уровень защиты потребительских прав граждан, выполняет цели и задачи государственной политики в указанной области.

Вместе с тем для потребительского рынка остается актуальной задача противодействия недобросовестным практикам, связанным в том числе с реализацией фальсифицированной продукции.

Не решены вопросы защиты прав социально уязвимых категорий потребителей, а также потребителей в сфере электронной торговли, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в частности, отсутствует правовая основа для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров.

Важную роль играет своевременное проведение актуализации, гармонизации и последующей кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в полном объеме раскрывает список правоотношений, регулируемых Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей», а именно:

- отношения сторон предварительного договора (статья 429 ГК РФ), по условиям которого гражданин фактически выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности,

применяется законодательство о защите прав потребителей;

- отношения по приобретению товаров (работ, услуг) по возмездному договору, если цена в таком договоре не указана;

К отношениям по совершению нотариусом нотариальных действий, а также к отношениям по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами законодательство о защите прав потребителей не применяется.

Законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. На отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам, в том числе и членам этих организаций, платных услуг (работ) Закон о защите прав потребителей распространяется.

Права и законные интересы граждан, имеющих право на государственную социальную помощь и использующих в ходе ее реализации товары или услуги, подлежат защите в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей. Требования могут быть предъявлены к изготовителю (продавцу) этих товаров, исполнителю услуг.

К отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии с пунктом 9 статьи 4 Федерального закона от 30.12.2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» к отношениям, возникающим из договора участия в долевом строительстве, заключенного гражданином в целях приобретения в собственность жилого

помещения и иных объектов недвижимости исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, законодательство о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной данным законом.

На отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью (риэлтерские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан), распространяется действие Закона о защите прав потребителей.

Исходя из смысла пункта 4 статьи 23 ГК РФ гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных пунктом первым данной статьи, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

Таким образом, законодатель дает исчерпывающий список правоотношений, которые регулирует Закон РФ «О защите прав потребителей». Во всех иных случаях, правоотношения будут регулироваться иными правовыми актами.

Претензионный или иной досудебный порядок урегулирования спора является обязательным в случаях, предусмотренных законом или договором (ч. 5 ст. 4 АПК РФ, п. 3 ст. 132 ГПК РФ, ч. 3 ст. 4 КАС РФ).

22.06.2021 года Пленум Верховного Суда РФ утвердил Постановление о некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства.

Верховный Суд выпустил официальные разъяснения правил досудебного урегулирования споров в целях единообразного применения судами положений законодательства и закрепления многолетней судебной практики. В Постановлении не предусмотрены принципиально новые изменения, но отражена актуальная судебная практика с учетом сложившихся обычаев делового оборота.

Согласно п. 33. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства», Законом Российской Федерации от 7.02.1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей» не предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и исполнителем услуг.

Между тем такой порядок может быть установлен в специальных законах, регулирующих отношения с потребителями в определенных сферах, например:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Закона о связи¹);
- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по перевозке пассажира, багажа внутренним водным транспортом² (пункт 1 статьи 797 ГК РФ, пункт 1 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта);
- требование о выплате страхового возмещения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельца транспортного средства³ (пункт 1 статьи 16.1 Закона об ОСАГО);

¹ О связи: Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 14.11.2023) // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 28. - Ст. 2895.

² Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 № 24-ФЗ (ред. от 19.10.2023) // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 11. - Ст. 1001.

³ Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств: Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 18. - Ст. 1720.

- претензии по качеству туристского продукта в отношении туроператоров (часть 2 статьи 10 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»)¹. Претензионный порядок не является обязательным по иным требованиям, связанным с приобретением, исполнением и расторжением договора по туристскому продукту, предъявляемым к туроператору, а также любым требованиям к лицам, не являющимся туроператором;

- обращения, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным ²(часть 1 статьи 15, часть 1 статьи 28 и статья 32 Закона о финансовом уполномоченном).

Следует отметить, что договорное условие о соблюдении досудебного порядка урегулирования потребительского спора, если такой порядок не установлен законом, является ничтожным в силу пункта 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей и пункта 2 статьи 168 ГК РФ.

Не является обязательным досудебным порядком урегулирования спора направление потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены, об устранении недостатков товара, о замене товара ненадлежащего качества в адрес продавца, изготовителя либо уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя. В то же время ненаправление такого требования и уведомления об отказе от исполнения договора является основанием для отказа судом во взыскании в пользу потребителя штрафа, предусмотренного частью 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей (пункт 4 статьи 1, статьи 10, 401 и пункт 3 статьи 405 ГК РФ).

Отказ от исполнения договора, предусмотренный абзацами шестым и восьмым пункта 1 статьи 18, абзацем первым пункта 2 статьи 25, абзацем пятым пункта 1 статьи 28, абзацем седьмым пункта 1 и абзацем четвертым пункта 6 статьи 29 и статьей 32 Закона о защите прав потребителей, является

¹ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. - № 49. - Ст. 5491.

² Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг: Федеральный Закон от 4.06.2018 № 123-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2018. - № 24. - Ст. 3390.

односторонним отказом от исполнения договора, а потому по смыслу статьи 450, пункта 1 статьи 450.1 и пункта 2 статьи 452 ГК РФ¹ при обращении в суд с иском о признании договора расторгнутым соблюдение досудебного порядка урегулирования спора не требуется.

Таким образом, можно сделать вывод, что, не смотря на фактическое отсутствие на законодательном уровне прямой обязанности потребителя соблюдения досудебного порядка урегулирования спора по вопросу защиты прав потребителей, судебная практика трактует наличие претензии в рамках попытки досудебного урегулирования споров, как стремление потребителя к добросовестному разрешению возникшего спора.

Четких требований, относительно самостоятельного составления и направления претензии потребителем в адрес продавца/изготовителя/исполнителя законодатель не устанавливает, ввиду этого, досудебная претензия потребителем составляется по сложившемуся обычаю, а именно, претензия может содержать:

- 1) Фамилию, имя и отчество потребителя, заявляющего требования.
- 2) Контакты Потребителя. Адрес для направления почтовой корреспонденции и контактный номер телефона.
- 3) Обстоятельства при которых был заключен договор, подтверждение оплаты в рамках указанного договора.
- 4) Причина обращения: при каких обстоятельствах были выявлены недостатки товара/услуги; сроки, установленные договором, факт их нарушения; иные обстоятельства.
- 5) Требования потребителя относительно настоящего обращения, сроки удовлетворения либо рассмотрения настоящего обращения.
- 6) Перечень приложений с описанием.
- 7) Дата и подпись потребителя.

При этом, следует учитывать позицию Верховного Суда РФ,

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 24.07.2023) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301.

относительно порядка направления досудебной претензии потребителя, отраженную в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства», где указано, что обращение потребителя может быть вручено адресату лично, направлено ему

- посредством почтовой связи или иных служб доставки. Если иное не
- предусмотрено законом или договором и не следует из обычая или
- установившейся во взаимоотношениях сторон практики, обращение может

- быть направлено как заказным письмом, так и ценным письмом с описью вложения (статьи 5, 421 ГК РФ).

Направление обращения с использованием информационно-телекоммуникационной сети (например, по адресу электронной почты, в социальных сетях и мессенджерах) свидетельствует о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора исключительно в случае, если такой порядок установлен нормативным правовым актом, явно и недвусмысленно предусмотрен в договоре либо данный способ переписки является обычной сложившейся деловой практикой между сторонами и ранее обмен корреспонденцией осуществлялся в том числе таким образом.

При разрешении вопроса о том, имел ли место факт направления обращения с использованием информационно-телекоммуникационной сети, допустимыми доказательствами будут являться в том числе сделанные и заверенные лицами, участвующими в деле, распечатки материалов, размещенных в такой сети (скриншот), с указанием адреса интернет-страницы, с которой сделана распечатка, а также точного времени ее получения (статьи 55 и 60 ГПК РФ).

Так же, следует отметить, что в силу положений статьи 56 ГПК РФ бремя доказывания факта направления обращения лежит на истце. При этом ответчик вправе представить доказательства того, что истцом в его адрес

направлялось не обращение, а иная документация.

Таким образом, по смыслу вышеизложенного, использование правовых механизмов защиты потребителей в Российской Федерации законодательно не обременяют потребителя обязанностью соблюдения досудебного порядка и предполагают вариант решения спора с помощью подачи искового заявления в суд, однако, предоставляют вариативность действий уже на досудебной стадии для возможности скорейшего решения возникшего спора между потребителем и продавцом/исполнителем.

Помимо этого, в Российской Федерации существуют так же Государственные органы, органы местного самоуправления, региональные общественные организации и т.д., призванные и созданы для защиты прав потребителей.

Поддержка направления защиты прав и интересов потребителей лежит в основе многих Национальных проектов, что дает возможность использования всех правовых механизмов и рычагов защиты прав потребителей.

2 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел в рамках Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

2.1 Рассмотрение гражданских дел по вопросу обмена товара надлежащего качества

Вопреки устоявшемуся среди граждан, не знакомых с Законом «О защите прав потребителей», убеждению, товар надлежащего качества вернуть продавцу нельзя. Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителей, потребитель в течении 14 дней (не считая дня покупки товара), может лишь обменять товар на аналогичный, при условии сохранения товарного вида, наличия заводских бирок и этикеток, а также, не имеющего следов употребления товара и следов его эксплуатации. По смыслу данной статьи, законодатель определил для потребителя следующий регламент действий: при приобретении недовольственного товара, в случае если оный не подошел потребителю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, потребитель имеет право обратиться к продавцу с требованием обмена недовольственного товара на аналогичный. И только в случае отсутствия у продавца аналогичного товара в наличии, потребитель имеет право потребовать расторгнуть договор купли-продажи и вернуть стоимость товара, выплаченную потребителем, а продавец обязан вернуть денежные средства потребителю в течении трех дней. Иными словами, прямой обязанности возврата денежных средств как удовлетворение первичного требования потребителя у продавца при требовании возврата товара надлежащего качества Законом не предусмотрено.

Следует отметить, что Законом так же предусмотрены исключения для обмена товара надлежащего качества: перечень так называемых

«невозвратных»¹ товаров, и перечень «технически сложных товаров»². Все непродовольственные товары надлежащего качества, входящие в данные перечни, обмену и возврату не подлежат.

В случае, если все вышеназванные условия потребителем были соблюдены, но продавец не вернул денежные средства за товар надлежащего качества, потребитель имеет право обратиться в суд для защиты своих законных прав и интересов. На этом этапе следует развенчать еще одно распространенное мнение граждан, не знакомых с законом о защите прав потребителей, а именно отсутствие возможности взыскания неустойки, указанной в п.1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей в размере 1% от стоимости товара в день, так как фактически, в данной статье отсутствует требование возврата денежных средств надлежащего качества как основание для удовлетворения данного требования в определенный Законом срок, а значит, не влечет за собой полномочия требования о взыскании неустойки за неисполнение требований потребителя. При обращении в суд для взыскания денежных средств, уплаченных за товар надлежащего качества и при нарушении продавцом трехдневного срока, указанного в п.2 ст. 25, взыскание неустойки возможно лишь на основании ст. 395 ГК РФ, где неустойка рассчитывается, согласно установленной формуле исходя из ключевой ставки Центробанка. В практическом смысле, неустойка, рассчитанная по ст. 395 ГК РФ практически всегда гораздо меньше, нежели неустойка, указанная в Законе «О защите прав потребителей». В связи с этим, на практике, потребители довольно часто заблуждаются относительно предъявления исковых требований к продавцу.

Однако, если досудебный порядок урегулирования спора был

¹ Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации: Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 // Собрание законодательства РФ. - 2021 - №3. - Ст. 593.

² Об утверждении перечня технически сложных товаров: Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 (ред. от 27.03.2019) // Собрание законодательства РФ. – 2011. - №46. - Ст. 6539.

соблюден потребителем, согласно п. 6 ст. 13 закона о защите прав потребителей, помимо денежных средств, выплаченных за товар надлежащего качества, неустойки и компенсации морального вреда (ст. 15 Закона «О защите прав потребителей»), потребитель вправе требовать с продавца штраф в размере 50) от всех взысканных судом сумм, а также возмещение расходов, понесенных потребителем в связи с нарушением его прав (ч. 1 ст.100 ГПК РФ).

Данная особенность значительно разделяет правовые возможности потребителя при возврате товаров надлежащего и ненадлежащего качества, и, в какой-то степени защищает продавца от так называемого «потребительского экстремизма».

При изучении судебной практики относительно вопроса обмена / возврата товара надлежащего качества, нужно отметить, что основным требованием должно являться именно расторжение договора купли-продажи товара в одностороннем порядке.

Следует выделить основные процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей, в том числе и по вопросу обмена/возврата товара надлежащего качества:

- дела о защите прав потребителей подведомственны судам общей юрисдикции;

- подсудность дел по спорам о защите прав потребителей определяется исходя из цены иска, так, если цена иска превышает 100 000 руб., либо основное требование носит нематериальный характер¹, дело должно быть рассмотрено районным судом, в остальных случаях дела о защите прав потребителей рассматриваются мировым судьей².

- субъектами обращения в суд являются: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства; прокурор; федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять

¹ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 25.01.2024)
// Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 46. - Ст. 4532.

² Там же.

федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, и его территориальные органы, а также иные органы в случаях, установленных законом (далее - уполномоченные органы); органы местного самоуправления; общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица;

- гражданин, имеющий статус индивидуального предпринимателя так же имеет право на обращение в суды общей юрисдикции с иском по делам о защите прав потребителей, в случае, если совершал сделки/приобретал товары/заказывал услуги исключительно для бытовых и личных нужд, не связанных с осуществлением коммерческой деятельности;

- в случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара;

- дела о защите прав потребителей рассматриваются по альтернативной подсудности, то есть на усмотрение истца: либо по месту жительства истца, либо по месту регистрации ответчика, либо по адресу заключения или исполнения договора;

- обязательный досудебный порядок в делах о защите прав потребителей предусмотрен исключительно для споров о неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом. В остальных делах обязательный досудебный порядок не предусмотрен, однако отсутствие со стороны потребителя попытки разрешения спора в претензионном порядке может быть расценено судом как отсутствие возможности у продавца удовлетворить требования потребителя в рамках досудебного урегулирования спора, а значит, будет являться

основанием для оставления без удовлетворения требование потребителя о взыскании штрафа;

- дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду;

- бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце. Данная особенность является исключением из обычного в гражданском процессе принципа, когда бремя доказывания распределяется между сторонами. Фактически, сторона потребителя должна лишь доказать факт нарушения своего права;

- по спорам о защите прав потребителей в качестве меры стимулирования к добросовестному исполнению обязательств со стороны продавца, в случае нарушения прав потребителя, предусмотрено взыскание штрафа в пользу потребителя в размере 50% от всех взысканных судом сумм.

Выделенные особенности подтверждают позицию Верховного суда РФ, выраженную в Информации от 10.09.2020 г. «Защита прав потребителей в зоне особого внимания международного судейского сообщества» на форуме Председателей верховных судов стран БРИКС по вопросам защиты прав потребителей в современных экономических условиях:

- особенность правоотношений с участием потребителей состоит в том, что применение к ним общих положений гражданского законодательства без учета специального правового регулирования может повлечь ущемление прав граждан.

- потребитель является слабой стороной в спорах, т. к. зачастую находится в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей.

- законодательство предусматривает дополнительные гарантии к договорам с участием потребителей, среди которых - возможность обратиться с иском о возмещении вреда не только к продавцу, но и к изготовителю товара, которые обязаны возместить причиненный потребителю имущественный вред, компенсировать моральный вред, выплатить неустойку и штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке.

- гарантии предоставляются не только покупателям товаров, но и их наследникам, а также иным лицам, которые на законных основаниях приобрели товар в собственность.¹

2.2 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел о возврате / обмене / устранения недостатков товаров ненадлежащего качества

В преамбуле Закона «О защите прав потребителей» есть достаточно четкое определение понятия недостаток товара и существенный недостаток товара, согласно которым, недостаток товара - это несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию; существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные

¹ Защита прав потребителей в зоне особого внимания международного судейского сообщества / Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации. - URL: https://vsrf.ru/press_center/news/29242/ (дата обращения: 19.01.2024).

недостатки. Таким образом, законодатель сразу разделяет товары ненадлежащего качества на две категории. Необходимость выделения товаров, имеющих существенный недостаток обусловлена прежде всего выделением ниши технически-сложных товаров, закрепленных в перечне¹, для которых в Законе определен особый порядок. Так, в абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», при обнаружении в технически-сложном товаре недостатков, для потребителей определен отдельный от общего перечень условий, при которых такой товар можно вернуть либо обменять по прошествии пятнадцатидневного срока с момента приобретения такого товара. Иными словами, после пятнадцатидневного срока с момента покупки технически-сложного товара, вернуть либо заменить такой товар на аналогичный, либо на товар другой марки/модели, либо возратить стоимость товара с перерасчетом покупной стоимости на момент возврата товара возможно лишь в случае либо обнаружения в технически-сложном товаре существенного дефекта, либо невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков, либо при нарушении продавцом сроков для устранения недостатков такого товара. Однако, относительно права потребителя требовать устранения дефектов технически-сложного товара, действуют те же условия и сроки, как и для других категорий непродовольственных товаров ненадлежащего качества.

В целом, права потребителя при обнаружении в товаре недостатков исчерпывающе отражены в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», в которой так же указывается, что потребитель, фактически, по своему усмотрению имеет право обратиться к продавцу, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю либо импортеру.

¹ Об утверждении перечня технически сложных товаров: Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 (ред. от 27.03.2019) // Собрание законодательства РФ. - 2011 - №46. - Ст.6539.

Как указано выше, Закон «О защите прав потребителей» в случае нарушения прав потребителя, наделяет его возможностью взыскания помимо основного требования, так же неустойку за нарушение сроков, которые достаточно четко отражены в ст. 20, ст. 21, ст. 22 Закона. Так, на рассмотрение претензии потребителя и удовлетворения его требований, продавцу/уполномоченной организации отведено 10 календарных дней, на устранение недостатков в товаре силами и за счет продавца – 45 календарных дней, для предоставления замены товара длительного пользования на время ремонта по заявлению потребителя- 3 дня, а на дополнительную проверку качества товара – 20 дней. Данный перечень сроков справедливо учитывает возможности продавца и в то же время, действует в интересах и потребителя, не позволяя затягивать процесс решения спора.

При нарушении указанных выше сроков, в ст.23 Закона «О защите прав потребителей» в отношении продавца/ уполномоченной организации предусмотрены конкретные санкции в виде обязательства выплаты неустойки в размере 1% от стоимости товара в день. При этом, следует отметить, что так называемого «потолка» для начисления неустойки в данной категории защиты прав потребителей не предусмотрена. Так же, согласно Постановлению Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», применение статьи 333 ГК РФ (о снижении неустойки) по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым. Иными словами, позиция Верховного Суда относительно вопроса взыскания неустойки за нарушение указанных выше сроков заключается в том, что для применения статьи 333 ГК РФ у ответчика (продавца) и снижения размера взыскиваемой неустойки, ответчиком должны быть представлены очень веские доказательства несоразмерности требуемой неустойки, что, в свою очередь определяет потребителя как слабую сторону. Таким образом, данный

подход к взысканию неустойки за нарушение прав потребителей в полном объеме позволяет считать неустойку мерой, направленной на стимулирование исполнения обязательства. Однако, при наличии веских доказательств несоразмерности требуемой неустойки, а также, при очевидном злоупотреблении правом со стороны потребителя, существование возможности снижения неустойки позволяет суду справедливо вынести решение, и не допустить использования права компенсации как способа обогащения со стороны потребителя.

Процессуальными особенностями при рассмотрении дел о защите прав потребителей в рамках вопроса возврата именно товара ненадлежащего качества являются обязательства истца при подачи искового заявления предоставить доказательства наличия производственных дефектов в товаре.

В остальном, сохраняются процессуальные особенности, указанные выше. В целом, альтернативная подсудность, право требования неустойки и штрафа, подсудность исходя из цены иска, правовое положение потребителя и прочее, характерны для всех гражданских дел о защите прав потребителей.

2.3 Процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел, связанных с ненадлежащим качеством выполненных работ (оказанных услуг)

Согласно исследованию агентства ORO и платформы Авито Услуги¹, с апреля 2022 года по март 2023-го специалисты в сфере услуг заработали почти 16 трлн рублей. В этом бизнесе работает каждый шестой трудоспособный россиянин, а это порядка 13,9 млн человек по всей стране., Каждый гражданин нашей страны использует те или иные услуги ежедневно: начиная от сотовой связи, услуг ЖКХ и заканчивая услугами изготовления мебели и одежды на заказ. Так или иначе, вопрос предоставления

¹ Исследование Агентства ORO и платформы Авито Услуги. - URL: https://www.avito.ru/company/press/avito_services_oro_research (дата обращения: 10.01.2024).

некачественных услуг касается каждого из нас. В этой связи, Законом «О защите прав потребителей» предусмотрена целая глава, согласно которой установлены права потребителей в отношении предоставления услуг/выполнения работ на возмездной основе, сроки, и ответственность исполнителя за нарушения.

Главным отличием в подходе к разрешению споров о защите прав потребителей между вопросом о товарах ненадлежащего качества и некачественно оказанными услугами/ выполненными работами, является расчет неустойки. Согласно п. 3 ст. 31 Закона «О защите прав потребителей», за нарушения сроков выполнения работ, устранения дефектов выполненной работы, исполнитель уплачивает потребителю неустойку¹, рассчитанную за каждый день/час в размере 3% стоимости работ (или стоимости договора, если стоимость работ в договоре не определена). При этом, общая сумма неустойки не должна превышать стоимости работы, указанной в договоре (либо цену всего договора, в случае, если стоимость работ не определена). Однако, на практике часто встречаются исполнители, которые злоупотребляя данным правилом, указывают заниженную цену работы в договоре, рассчитывая в случае нарушения сроков, на низкую неустойку. Например, встречаются случаи, когда при составлении договора на изготовление мебели, общая цена договора составляет, например, 300 000 руб., а цена работы по изготовлению мебели указана 3 000 руб. В данном случае, при выявлении дефектов в изготовленной мебели, и нарушении сроков устранения недостатков со стороны исполнителя, максимальный размер неустойки составит только 3 000 руб. Основываясь на данном примере, можно сделать вывод, что в рамках главы «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» Закона «О защите прав потребителей» имеются некоторые правовые пробелы.

В целом, Закон «О защите прав потребителей» в рамках вопроса

¹ О защите прав потребителей: Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992 - № 15 - , - Ст. 766.

предоставления услуг/ выполнения работ, и в случае наличия недостатков выполненной работы/оказанных услуг, достаточно подробно регламентирует и регулирует правоотношения сторон. Однако, в отличие от вопроса товаров ненадлежащего качества, в вопросе предоставления услуг потребителям, законодатель наделяет стороны большей индивидуальной ответственностью, не устанавливая столько конкретных сроков, сколько указано в вопросе продажи товаров, позволяя сторонам придерживаться принципа свободы договоров, и позволяя самостоятельно определять сроки, способ, и условия выполнения работы.

Относительно процессуальных особенностей рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей по вопросу некачественного исполнения работы/ оказанной услуги, следует отметить, что вышеуказанные особенности сохраняются.

По данным Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, за 2022 г. от общего числа поданных исков на нарушения в сфере розничной торговли подано 611 исковых заявлений, из них 301 иск - в отношении электронных ресурсов, в том числе осуществляющих продажу табачной продукции, алкоголя, БАДов и иных непродовольственных товаров, 92 - на продажу товаров по образцам, 34 - на продажу продовольственных товаров. Причиной разрешения споров в суде в сфере розничной торговли послужили отказы продавцов выполнить законные требования потребителей о возврате денежных средств за товары как надлежащего, так и ненадлежащего качества в установленные законодательством сроки.

В связи с нарушениями в сфере оказания услуг подано 587 исковых заявлений, наибольшее количество исков подано по следующим видам деятельности: туристские услуги – 203 иска, юридические и физкультурно-оздоровительные услуги - 165 исков, бытовое обслуживание – 68 исков, услуги общественного питания - 36 исков, образовательные и медицинские услуги - 27 и 23 иска соответственно.

Причинами разрешения споров в суде в сфере оказания услуг послужили отказы исполнителей выполнить законные требования потребителей о возврате денежных средств за некачественно выполненную работу либо не исполнение работ (услуг) в полном объеме или с нарушением срока, а также отказы в реализации права потребителя на отказ от выполнения работ (услуг) в любой момент с удержанием фактически понесенных расходов.¹

¹ Итоги судебной защиты прав потребителей в 2022 г. - URL: <https://77.rosпотrebnadzor.ru/index.php/napravlenie/zpp/11594-itogi-sudebnoj-zashchity-prav-potrebitelej-v-2022-godu> (Дата обращения: 10.01.2024).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, в процессе исследования были выявлены и проанализированы особенности рассмотрений гражданских дел в рамках законодательства о защите прав потребителей на примере трех направлений: обмен товаров надлежащего качества, права потребителя при приобретении товаров ненадлежащего качества и права потребителя при выявлении недостатков выполненной работы/ заказанной услуги.

Для достижения поставленной в начале исследования цели, были реализованы и выполнены задачи, по результатам выполнения которых, были сделаны следующие выводы.

1. Были изучены гражданско-правовые аспекты понятия «потребитель» и определен перечень основных прав потребителей:

- право потребителя на качество товара, работы и услуги
- право на безопасность товара, работы и услуги
- право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце
- ряд прав (возврат денег, замена товара, ремонт или уменьшение цены) при обнаружении в товаре недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет со дня передачи товара
- право участия в проверке качества товара и право присутствия при экспертизе товара
- право на возмещение убытков, возникших вследствие продажи товара ненадлежащего качества
- право на возврат денег при нарушении срока передачи полностью или частично предварительно оплаченного товара
- право на обмен товаров надлежащего качества
- право на отказ от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней при дистанционной продаже
- право на получение результата работы или услуги в установленный договором срок

- ряд прав (возврат денег, повторное выполнение работы или оказание услуги, устранение недостатков или уменьшение цены) при обнаружении в работе или услуге недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет

- право на отказ от исполнения договора выполнения работ, оказания услуг в любое время

- право на возмещение убытков, возникших при выполнении работ, оказании услуг

2. На основании рассмотрения правовых механизмов защиты прав потребителей в Российской Федерации, были выявлены и проанализированы особенности рассмотрения гражданских дел по вопросу обмена товара надлежащего качества. В числе главных особенностей следует назвать следующие:

- дела о защите прав потребителей подведомственны судам общей юрисдикции;

- подсудность дел по спорам о защите прав потребителей определяется исходя из цены иска, либо исходя из основного требования истца.

- субъектами обращения в суд могут являться не только граждане, но и уполномоченные органы в интересах потребителя или неограниченного круга потребителей;

- гражданин, имеющий статус индивидуального предпринимателя так же имеет право на обращение в суды общей юрисдикции с иском по делам о защите прав потребителей;

- потребитель вправе обратиться в суд к индивидуальному предпринимателю, юридический статус которого прекращен, с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара;

- дела о защите прав потребителей рассматриваются по альтернативной подсудности;

- в делах о защите прав потребителей обязательный досудебный

порядок не предусмотрен;

- дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей, равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду;

- бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце;

- по спорам о защите прав потребителей предусмотрено взыскание штрафа с продавца или исполнителя в пользу потребителя в размере 50% от всех взысканных судом сумм.

Учитывая вышеизложенные факты, проанализировав актуальную судебную практику и изучив различные правовые источники, можно сделать вывод, о том, что Закон «О защите прав потребителей» и его практическое применение мире достаточно проработано законодателем, учтена позиция потребителя как слабой стороны, однако в то же время, предотвращена возможность злоупотреблением права обеими сторонами спора. Законодатель учитывает ограниченные возможности потребителя, предоставляя ему право выбора подсудности, право взыскания компенсаций за нарушение его прав, и иные правовые снисхождения, позволяющие потребителю иметь возможность защиты своих нарушенных прав.

В то же время, по мнению автора настоящей работы, существуют также и возможности для совершенствования подхода к разрешению споров о защите прав потребителей в судебном порядке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202210060013> (дата обращения: 25.02.2024)
2. Руководящие принципы Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей / en.wikipedia.org. - URL: https://en.wikipedia.org/wiki/United_Nations_Guidelines_for_Consumer_Protection (дата обращения: 19.02.2024)
3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 25.01.2024) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 46. - Ст.4532.
4. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 № 24-ФЗ (ред. от 19.10.2023) // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 11. - Ст.1001.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 24.07.2023) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст.3301.
6. Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств: Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 18. - Ст.1720.
7. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. - 1996 - № 49. - Ст.5491.
8. Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг: Федеральный закон от 4.06.2018 № 123-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание

законодательства РФ. - 2018 - №24. - Ст.3390.

9. О связи: Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 14.11.2023) // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 28. - Ст.2895.

10. О защите прав потребителей: Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992 - , - № 15 - , Ст. 766.

11. О национальной системе защиты прав потребителей: Постановление Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации от 23.10.2019 № 468-СФ // Собрание законодательства РФ. - 2019 - №43. - Ст.6019.

12. Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации: Постановление Правительства от 31.12.2020 № 2463 // Собрание законодательства РФ. - 2021 - №3. - Ст.593.

13. Об утверждении перечня технически сложных товаров: Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 (ред. от 27.03.2019) // Собрание законодательства РФ. – 2011. - №46. - Ст. 6539.

14. Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Коколева Георгия Вениаминовича на нарушение его конституционных прав положениями пункта 3 статьи 44 Федерального закона «О связи» и пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей: Определение Конституционного Суда РФ от 29.05.2019 № 1377-О – URL: <http://doc.ksrf.ru/decision/KSRFDecision408932.pdf> (дата обращения:

19.02.2024)

15. Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Филиной Светланы Ивановны на нарушение ее конституционных прав абзацем первым пункта 2 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей и пунктом 3 статьи 179 Гражданского кодекса Российской Федерации: Определение Конституционного Суда РФ от 28.01.2016 № 159-О – URL: <http://doc.ksrf.ru/decision/KSRFDecision223960.pdf> (дата обращения: 18.02.2024)

16. По запросу Приморского районного суда города Санкт-Петербурга о проверке конституционности абзаца шестого статьи 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации во взаимосвязи с положениями пункта 1 статьи 16 , пунктов 1 и 2 статьи 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и пункта 2 статьи 1 Федерального закона «О третейских судах в Российской Федерации: Определение Конституционного Суда РФ от 04.10.2012 № 1831-О – URL: <http://doc.ksrf.ru/decision/KSRFDecision113401.pdf> (дата обращения: 11.01.2024)

17. О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 – URL: <https://vsrf.ru/documents/own/8435/> (дата обращения: 19.02.2024)

18. О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.06.2018 № 26. - URL: <https://vsrf.ru/documents/own/26967/> (дата обращения: 19.02.2024)

19. О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1. - URL: <https://vsrf.ru/documents/own/8474/> (дата обращения: 19.02.2024)

20. Об изменении и дополнении некоторых Постановлений Пленума Верховного Суда Российской Федерации по гражданским делам: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6 (ред. от 26.12.2017) – URL: <https://vsrf.ru/documents/own/8165/> (дата обращения: 19.02.2024)

21. О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2013 № 20. - URL: <https://vsrf.ru/documents/own/26926/> (дата обращения: 19.02.2024)

22. По делам о защите прав потребителей: Обзор судебной практики» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.10.2023) от 18.10.2023 № 3(2023). - URL: <https://vsrf.ru/documents/practice/33172/> (дата обращения: 20.01.2023)

Учебная и научная литература

23. Степанова Е. Е. Проблемы защиты прав потребителей (по материалам судебной практики мировых судей Санкт-Петербурга и Ленинградской области): учебное пособие / Е. Е. Степанова. - СПб.: Издательство «Гамма», 2023. 7- 66 с.

Публикации в научных журналах, сборниках и СМИ

24. Белов В. А. Правовая сущность понятий «Потребитель» и «слабая сторона» в гражданских правоотношениях / В. А. Белов // Lex russica. - 2018. - № 6. – С. 26- 44.

25. Буянова Т. С. Особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей в судах общей юрисдикции / Т. С. Буянова // Молодой ученый. - 2021. - № 44 (386). - С. 91- 92.

26. Гаджиев Т. Ф. К вопросу о понятии «потребитель» в российском и европейском законодательстве / Т. Ф. Гаджиев, М. А. Бычко // Образование и наука в современных условиях. - 2015. - № 3. – С. 339- 340.

27. Лунева Е. В. Потребитель и его права как объект правовой защиты при продаже товаров / Лунева Е. В., Толстова И. А., Викторов В. Ю.,

Матвеев П. А. // Право и практика. - 2023. - №3. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebitel-i-ego-prava-kak-obekt-pravovoy-zaschity-pri-prodazhe-tovarov> (дата обращения: 19.02.2024)

28. Невакшенов Ю. И. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров // Инновационная наука в современном мире: материалы Международной (заочной) научно-практической конференции, Нефтекамск, 22.06.2021 года. - Нефтекамск: Научно-издательский центр «Мир науки». - 2021. – С. 142- 148.

29. Николайченко О. В. Процессуальные особенности рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей финансовых услуг / О. В. Николайченко // Евразийский юридический журнал. - 2022. - № 3 (166). – С. 191- 193.

30. Скворцова Т. А., Павлов С. С. Понятие «потребитель» как экономико-правовая категория / Т. А. Скворцова, С. С. Павлов // Научный взгляд в будущее. - 2019. - Т. 2. - №14. – С.89.

Источники на электронных носителях

31. Защита прав потребителей в зоне особого внимания международного судейского сообщества. / Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации.. - URL: https://vsrf.ru/press_center/news/29242/ (дата обращения: 19.01.2024)

32. Исследование Агентства ORO и платформы Авито Услуги .. - URL: https://www.avito.ru/company/press/avito_services_oro_research (дата обращения: 10.01.2024)

33. Итоги судебной защиты прав потребителей в 2022 г.. - URL: <https://77.rospotrebnadzor.ru/index.php/napravlenie/zpp/11594-itogi-sudebnoj-zashchity-prav-potrebitelej-v-2022-godu> (дата обращения: 10.01.2024).

34. Сводные статистические сведения о деятельности федеральных судов общей юрисдикции и мировых судей за 1 полугодие 2022 года / Судебный департамент.. - URL: <http://cdep.ru/index.php?id=79&item=7096> (дата обращения: 19.02.2024)