



Практическая юриспруденция

Анатолий Верчинский

**Клиент всегда прав.  
Книга-тренинг**

«Издательские решения»

## **Верчинский А.**

Клиент всегда прав. Книга-тренинг / А. Верчинский —  
«Издательские решения», — (Практическая юриспруденция)

ISBN 978-5-44-747358-7

Книга создана на основе материалов онлайн-тренинга «Клиент всегда прав! Правовой ликбез для потребителей». Цель тренинга — сделать общение с продавцами осмысленным и управляемым, доведя потребительскую грамотность до максимума, а нарушение ваших прав — до минимума. Вы научитесь грамотному потребительству — как получить именно то, за что вы заплатили. Если же получили не то, что вам было нужно, как защитить свои нарушенные права.

ISBN 978-5-44-747358-7

© Верчинский А.  
© Издательские решения

## Содержание

От автора	6
Вводный каст 16	8
Каст №1. Требование и просьба: в чём разница. Конституция и другие законы, касающиеся прав потребителей	17
Каст №2. ЗоПП, часть 1. Общие положения	26
Каст №3. ЗоПП, часть 2. Право потребителя на информацию	32
Каст №4. ЗоПП, часть 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушения прав потребителей	38
Каст №5. ЗоПП, часть 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	46
Каст №6. ЗоЗПП, часть 5. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	56
Каст №7. ЗоПП, часть 4. Государственная и общественная защита прав потребителей	65
Конец ознакомительного фрагмента.	72

# **Клиент всегда прав Книга-тренинг Анатолий Верчинский**

*Памяти моей матери*

Анатолий Верчинский *Оформление обложки*

© Анатолий Верчинский, 2025

ISBN 978-5-4474-7358-7

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## От автора

Чтобы продолжить обучение, присоединяйтесь к группе «Практическая юриспруденция и психология» во «ВКонтакте». <sup>1</sup>

Данная книга не распространяется бесплатно, поэтому благодарю вас за её приобретение в бумажном или в электронном виде. Полученные средства будут использованы в том числе для выпуска новых, исправленных и дополненных изданий книги.

За несоответствие текста книги авторской рукописи, оформления – авторскому замыслу, а также за неактуальность электронных копий данного издания, размещённых не в официальных книжных интернет-магазинах, автор и издательство ответственности не несут.

Другие мои книги на юридические темы:

- «Практическая юриспруденция»; <sup>3</sup>
- «Самые распространённые юридические заблуждения»; <sup>4</sup>
- «Интересные юридические задачи. Проверь себя»; <sup>5</sup>
- «Юридическое сообщество „Ру. право“: избранные обсуждения»; <sup>6</sup>
- «Клиент всегда прав! Книга-тренинг»; <sup>7</sup>
- «Клиент всегда прав. Ответы на вопросы»; <sup>8</sup>
- «Не бойся спорить с милиционерами! Узнай свои права и научись ими пользоваться»; <sup>9</sup>
- «Не бойся спорить с милиционерами! Самые важные вопросы»; <sup>10</sup>
- «Мои диалоги с сотрудниками милиции. 2003—2008 гг.»; <sup>11</sup>
- «Моя „война“ с военкоматом: от городского суда до Конституционного»; <sup>12</sup>
- «Моя „война“ с ФМС. Регистрация ребёнка в Москве без согласия второго родителя»; <sup>13</sup>
- «Моя „война“ с Пенсионным фондом»; <sup>14</sup>
- «Специальное меню для детей-аллергиков в детском саду: опыт дошедшего до суда родителя». <sup>15</sup>

«Книга написана добротнo, с массой примеров, с опорой на необходимые статьи закона».

*Анатолий Созонтов* <sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <https://vk.com/lawpsy>

<sup>3</sup> <https://www.livelib.ru/book/1001870218-prakticheskaya-yurisprudentsiya-prosto-oslozhnom-sprimerami-izzhizni-anatolij-verchinskij>

<sup>4</sup> <https://www.livelib.ru/work/1005484660-samy-e-rasprostranjonne-yuridicheskie-zabluzhdeniya-anatolij-verchinskij>

<sup>5</sup> <https://www.livelib.ru/work/1005484918-interesnye-yuridicheskie-zadachki-prover-sebya-anatolij-verchinskij>

<sup>6</sup> <https://www.livelib.ru/work/1005761296-yuridicheskoe-soobshchestvo-rupravo-izbrannye-obsuzhdeniya-za2010god-anatolij-verchinskij>

<sup>7</sup> <https://www.livelib.ru/book/1004786710-klient-vsegda-prav-knigatrening-anatolij-verchinskij>

<sup>8</sup> <https://www.livelib.ru/work/1005627046-klient-vsegda-prav-otvety-na-voprosy-anatolij-verchinskij>

<sup>9</sup> <https://www.livelib.ru/book/1002185700-nebojsya-sporit-smilitsionerami-uznaj-svoi-pravinauchis-imi-polzovatsya-anatolij-verchinskij>

<sup>10</sup> <https://www.livelib.ru/work/1006899472-nebojsya-sporit-smilitsionerami-samy-e-vazhnye-voprosy-anatolij-verchinskij>

<sup>11</sup> <https://www.livelib.ru/work/1005706297-moi-dialogi-ssostrudnikami-militsii-20032008-gg-anatolij-verchinskij>

<sup>12</sup> <https://www.livelib.ru/book/1002820907-moya-vojna-svoenkocom-ot-gorodskogo-suda-dokonstitutsionnogo-anatolij-verchinskij>

<sup>13</sup> <https://www.livelib.ru/book/1002867295-moya-vojna-s-fms-registratsiya-rebjonka-v-moskve-bez-soglasiya-vtorogo-roditelya-anatolij-verchinskij>

<sup>14</sup> <https://www.livelib.ru/book/1005484669-moya-vojna-spensionnym-fondom-chast-1-anatolij-verchinskij>

<sup>15</sup> <https://www.livelib.ru/work/1005448387-spetsialnoe-menyu-dlya-detejallergikov-v-detskom-sadu-opyt-doshedshego-do-suda-roditelya-anatolij-verchinskij>

<sup>2</sup> <http://www.litres.ru/otzyv/?id=5675960>

*Анатолий Верчинский, март 2025 г.*

## Вводный каст <sup>16</sup>

### • В какой форме будет происходить обучение

*Существует только один босс, и это покупатель. Он может уволить любого сотрудника компании вплоть до директора, просто потратив деньги где-нибудь ещё.*

*Сэм Уолтон, американский бизнесмен, основатель сетей магазинов Wal-Mart и Sam's Club*

Добрый день. Приветствую участников онлайн-тренинга по правам потребителей. Меня зовут Анатолий Верчинский. Я ведущий рассылки «Клиент всегда прав!». Веду её уже не первый год. И недавно ознакомился с новым видом (способом) обучения через интернет – с помощью вебинаров. Вебинары – это когда происходит прямое вещание ведущего через интернет плюс чат. То есть это возможность подключиться к вебинару онлайн и задать вопросы ведущему с помощью чата. Это и называется вебинар. Мне понравилась такая форма обучения, и я решил ввиду популярности этой темы – права потребителей – тоже обучать интересующихся этой темой с помощью вебинаров. <sup>17 18</sup>

Чему вы научитесь, пройдя этот курс? Вы научитесь грамотному потребительству: как получить именно то, за что вы заплатили, и сохранить при этом деньги, нервы и время. Если же получили не то, что вам было нужно – то как защитить свои права потребителя в этом случае.

Вот одна из участниц тренинга поделилась уже, что в магазине ей иногда продают слойку не с той начинкой, с которой она хотела. Она просто не хочет тратить время на спор, и закрывает на такие мелочи глаза. Да, согласен, довольно-таки безобидная ситуация, но я хотел бы отметить, что на место слойки с начинкой можно поставить другие товары и другие услуги, более дорогие и более важные для вас. Но вы так же не сможете или не захотите тратить своё время, потому что вы просто не умеете и никогда не делали. Всегда можно начать именно с таких, довольно-таки лёгких ситуаций. И уже потом повышать свой уровень, развиваться в этом направлении. Чтобы когда на кону будет действительно что-то важное для вас, вы всё-таки смогли проявить свои навыки и умения. <sup>19</sup>

Я благодарю всех участников этого вебинара за проявленный интерес к этой теме – чем больше будет грамотных потребителей, тем лучше будет и качество обслуживания в торговых организациях, и качество производимых товаров. И как следствие – будет выше качество нашей жизни. Тренинг в том числе и об этом – как за ваши деньги получить соответствующий уровень и качество жизни. Потому что пока в нашей стране недостаточно иметь деньги, чтобы пользоваться качественными товарами и качественными услугами. У нас всё ещё нужно контролировать покупаемое и часто отстаивать свои права потребителя.

Ну, а чтобы отстаивать их, эти свои права потребителя, их нужно знать. По статистике только 40% россиян знакомы со своими правами потребителей, и только половина из них готовы отстаивать свои интересы каким-либо образом. И это очень зря! Потому что получить компенсацию – деньги или качественный товар в виде возврата (обмена) – можно не доводя

---

<sup>16</sup> от англ. webcast – интернет-трансляция, интернет-конференция. Прим. автора.

<sup>17</sup> Вашему вниманию представлен литературно обработанный текст аудиозаписей вебинара.

<sup>18</sup> Вебинар (онлайн-семинар, веб-конференция, вебинар, от англ. webinar) – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через интернет. Чтобы присоединиться к конференции, обычно нужно ввести URL (адрес сайта) в окне браузера и пароль доступа.

<sup>19</sup> В Забайкальском крае суд обязал магазин продуктов выплатить 100-рублёвую компенсацию покупателю, у которого две трети приобретённых пирожков оказались с картофельной начинкой, хотя он просил выпечку с капустой – [http://oblsud.cht.sudrf.ru/modules.php?name=press\\_dep&op=1&did=656](http://oblsud.cht.sudrf.ru/modules.php?name=press_dep&op=1&did=656).

дела до суда. И удаётся это практически в 80—90% случаев, а если уж дело дошло до суда – в судебных процессах побеждают 9 из 10 покупателей.

Чем мы будем заниматься на этом тренинге? Он состоит как из юридических знаний, так и из знаний в области психологии. Потому что всё-таки пока не составлена первая претензия, или заявление, или жалоба, или пока не подан иск в суд – идёт психология, идёт общения продавца с клиентом. И зная эти законы общения, а это и есть законы психологии, можно решить большинство своих проблем в этой области. В большинстве случаев всё-таки многое зависит от того, какими магазинами вы пользуетесь, к чьим услугам прибегаете в своих повседневных, так скажем, тратах – многое зависит от уровня магазина. Со мной иногда консультируются по этим поводам.

Однажды был в том числе вопрос по возврату ремня, когда молодой человек купил в торговом центре «Охотный ряд» ремень, и дома оказалось, что он не подходит к остальным брюкам, которые у него есть в гардеробе. Поэтому когда он мне задал вопрос – а вот что делать, что говорить – я ему, конечно, подробно объяснил, какие нюансы могут возникнуть при возврате этого товара. Но я сказал сразу же: «Считай, что покупка является проверкой – в тех ли местах ты отовариваешься, насколько в правильных местах ты тратишь свои деньги. Потому что если ты купил в правильном месте, тебе там вернут деньги или обменяют на другой, более подходящий товар без вопросов, без всяких угроз с твоей стороны обратиться в Роспотребнадзор какой-нибудь, без всяких требований жалобных книг – тебе просто вернут деньги. Потому что ты их клиент, а клиент всегда прав». Ему повезло, он купил ремень в хорошем магазине, в качественном, в котором высокий уровень обслуживания, в котором возвращают деньги клиентам, если одежда, что-нибудь из одежды им не подошло.

А сейчас эпизод, записанный мною в компании, которая называется «Эстет» (одежда для мужчин), где я купил свитер. Он был очень красив, он очень был хорош, из шерсти и так далее. Но придя домой, вдруг понял, что он не сочетается с верхней одеждой, с остальными вещами в моём гардеробе – и решил вернуть его. Вот, можете послушать, как это происходило:

И сейчас небольшой анекдот на эту тему.

Это, конечно, анекдот, но суть в следующем: мы более подробно, так скажем, изучим те слова, понятия, которыми вы пользовались, но теперь уже с точки зрения более точной науки – юриспруденции, где важно любое слово, любая запятая. Конечно, мы не будем доводить до таких вот формулировок, не будем копать так глубоко, это всё-таки не тренинг для юристов, это тренинг для потребителей, для потребителей любых товаров и пользователей, так скажем, любых услуг на территории Российской Федерации. И вы узнаете, например, что когда товар в магазине выставляют на прилавок и пишут его цену на ценнике, то это уже становится публичной офертой, т. е. предложением заключить гражданско-правовой договор, содержащий все его существенные условия. Вы узнаете, что, вообще, понимается под словом «потребитель». Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы или услуги исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Мы подробно разберём на примере, вот именно об этом сейчас следующее скажу.

Когда или если вам продавец говорит: «Да ты ещё не купил ничего, ты не потребитель, поэтому нечего тут свои права качать, иди себе дальше». Исходя из услышанной вами формулировки, а она взята из Постановления Российской Федерации от 30.09.2000 №742, т. е. здесь всё на очень высоком уровне прописано, в таком случае вы можете заявить, что вы имеете намерение купить товар, который через ту же публичную оферту предложен, выставлен в магазине. Поэтому на вас распространяются все права, которые написаны, например, в Законе «О защите прав потребителей». Это основной закон в изучаемой нами области, мы будем очень подробно его рассматривать. И исходя из этого закона, на продавце уже лежит какая-то обязанность, ответственность – если вы намереваетесь купить товар, то уже можете что-то требовать от про-

давца. И наверное, не все из вас знали, что товары и услуги должны приобретаться именно для дома, для семьи, т. е. для личного использования. И Закон этот «О защите прав потребителей», он не предназначен для тех случаев, когда вы покупаете что-то для осуществления предпринимательской деятельности.

Ну, это понятно. Если вы купили соковыжималку и поставили её дома, раз в день максимум ею пользуетесь – это одно. Если вы купили соковыжималку и пошли на пляж летом предоставлять, так скажем, услуги по продаже свежевыжатых соков (или в торговых центрах вы видите такие прилавки и киоски), то естественно, там каждый час по десять раз включается это устройство (соковыжималка), и эксплуатируется она уже в сотни раз больше. И она и не предназначена для такого использования. Так же как у машин бывает пробег такой-то, рассчитанный инженерами, так же у соковыжималок бывает рассчитанный срок службы именно исходя из того, что ею пользуются несколько раз в день, например. Если более глубоко копать, то, конечно же, производитель может выпустить соковыжималку, предназначенную для использования круглые сутки. Но она будет стоить в несколько раз дороже. И вы уже не сможете её купить в магазине. Поэтому законодатель чётко разделил – есть использование для домашних нужд, вот, пожалуйста, производитель выпускает для домашнего пользования, а есть отношения между индивидуальными предпринимателями или торговой организацией и производителем, по которым производитель поставяет специальную, промышленную соковыжималку. Вы можете в торговых центрах такие соковыжималки и видеть. Там уже совсем другие отношения, которые не регулируются Законом «О защите прав потребителей».

И сейчас мы также можем разобрать, что понимается под исполнителем. Исполнитель – это организация (независимо от организационно-правовой формы), а также индивидуальный предприниматель, исполняющий работы или оказывающий услуги потребителям по возмездному договору. Мы тоже подробно разберём и что значит «организация», и что значит «индивидуальный предприниматель» всё-таки. И что такое «возмездный договор».

Сейчас вы наверняка уже понимаете, если вам кто-то оказывает услуги без договора, если к вам на улице подошёл кто-то, подарил те же конфеты, а вы съели их и после этого плохо себя почувствовали, то здесь уже неприменим Закон «О защите прав потребителей». Потому что отсутствует договор, отсутствует возмездный договор. Поэтому граждане и организации, в которых вы бесплатно получили товар или услугу, не являются исполнителями с точки зрения этого законодательства, и поэтому мы такие отношения рассматривать и не будем. Точнее, я могу затронуть их в том смысле, как всё-таки различать те моменты и те торговые, так скажем, отношения, которые у вас возникают на попадающие под действие юридических законов, и на те области, которые не подпадают.

Ну, например, вы имеете обыкновение, выходя из метро, покупать у бабушки семечки. Конечно же, вы являетесь её клиентом, а она – тем человеком, который продаёт вам семечки. Вместе с этим странно предполагать, что здесь у вас или у неё появляются какие-то обязанности, которые мы будем рассматривать подробнее, связанные с вашими правами потребителя и её обязанностями продавца. У неё, конечно же, нет ни вывески, ни часов работы, ни каких-то сертификатов: она жарит себе дома семечки, продаёт их, сидя на складном стуле. Конечно же, у вас есть выбор – или покупать у неё, или пойти в магазин и купить уже в пакетике в каком-нибудь супермаркете. И там уже будет написан и состав семечек, и всякая информация, обязанная доноситься до потребителей. Вам дадут чек, и вы уже будете защищены с точки зрения того, что можете подать в суд, если найдёте вместо семечек гайки какие-нибудь или болтики.

Но опять же в ситуации покупки семечек у бабушки у вас всех этих возможностей не будет. И таким образом, часть отношений клиент-продавец или клиент-исполнитель – они не находятся, так скажем, на этом гражданско-правовом поле. Но о них мы тоже будем говорить, будем рассматривать, что делать в таких случаях, если у вас всё-таки возникли какие-то проблемы при покупке – при отсутствии чека, при отсутствии внешнего оформления какого-

либо торговой точки. То есть это уже можно рассматривать как торговля навынос или торговля вразъезд. Возможно, ещё какие-то темы затронем, связанные с тем, что не всегда у нас получается на руки какие-то документы получить, связанные с тем, что мы заплатили, а нам должны предоставить услуги.

Кстати, сразу же скажу, одна из главных проблем, с которой столкнутся участники вебинара (да и, вообще, с которой сталкиваются потребители) – это невозможность или затруднение в получении чеков или, вообще, каких-либо документов, подтверждающих вашу оплату. Не говоря уже о том, что трудно получить в некоторых случаях какой-то договор и, вообще, какие-то письменные обязательства со стороны исполнителя. Сейчас уже много я слышал (целая подборка накопилась) ответов на вопрос «Почему нельзя получить чек?» Начиная от простейших: «Кончилась бумага», «Заел кассовый аппарат» или «У нас уже не работает точка, поэтому мы сняли выручку, касса закрыта». А недавно в киоске с мороженым получил самый оригинальный ответ за последнее время: «Вы знаете, у нас чеки не выдаются, потому что мы торгуем одним видом товара – мороженым». Были ещё другие интересные случаи – подробнее разберём, когда будем проходить эту тему с чеками. Сейчас могу поставить эпизод, который подтверждает, что даже в таких солидных, казалось бы, учреждениях, известных, тоже может быть всё построено так, чтобы, так скажем, не выдавать какие-либо документы, подтверждающие оплату. Не всегда это связано с тем, что компания хочет уйти от возможной ответственности. Иногда это проще или по налогам, или это проще в связи с той деятельностью, которой они занимаются. В этом эпизоде, который мы сейчас прослушаем (запись была сделана в компании «Диана» – это сеть химчисток), где я хотел получить какой-либо документ (чек), подтверждающий оплату. Вот послушайте, что мне ответили на это.

Также иногда бывает не менее сложно получить возврат денег за купленный товар, который не подошёл. Опять же, более подробно будем разбирать на соответствующем касте. Насколько я понимаю, один из участников поделился проблемой – он купил джинсы, хотел вернуть, пришёл в этот магазин, а ему говорят: «Вы знаете, у нас деньги кончились, точнее, нет в кассе столько денег, поэтому мы не можем вам сделать возврат, давайте Вы просто а возьмёте более подходящую другую модель». С этим мы тоже будем подробно разбираться – что в таких случаях говорить, чтобы всё-таки вернули деньги.

Дальше. Что ещё мы пройдём на этом онлайн-тренинге. Как я уже сказал, мы подробно изучим практически все статьи Закона «О защите прав потребителя» с примерами из моей личной жизни. Примеров у меня достаточно много. Первую свою жалобу написал где-то порядка десяти лет назад. Даже получил ответ на неё – можно с ней ознакомиться в моём «Живом Журнале», который я веду – . И кроме этого эпизода там тоже есть достаточно много моментов, достаточно много ситуаций, когда я доводил свои, так скажем, жалобы, заявления, в том числе даже до суда. Поэтому я уже расскажу практически про все этапы, которые вы можете пройти в отстаивании своих прав. И конечно же, расскажу, насколько это эффективно, в каких случаях лучше эти этапы проходить, в каких случаях лучше их не проходить. [verchinsky.livejournal.com](http://verchinsky.livejournal.com)

Ну, и остальные эпизоды, в том числе записанные на аудио, получите только вы, как участники моего тренинга. Кроме аудио будут ещё и видеозаписи, на которых вы сможете увидеть, как надо общаться с продавцами или с исполнителями, как не надо, как вести себя в торговых точках, как не вести, как не вестись на различные манипуляции, на различного рода уловки со стороны продавцов – это по части психологии уже будет. Будут такие темы разобраны, как (самая такая распространённая ситуация) что делать, если купленный товар вам не подошёл. Обычно это одежда, обувь – такие товары народного потребления, которые связаны с гардеробом. Или ещё по каким-то параметрам – программное обеспечение не устанавливается или ещё какие-то вещи работают совсем не так, как продавец вам расписывал. Будет разобран подробный порядок – как сдавать бракованный товар обратно. Очень часто люди не совсем точно различают – где брак, а где их вина в том, что товар испортился. В большин-

стве случаев можно вернуть то, что у вас сломалось, не прослужив гарантийный срок, обратно. Да, гарантийный срок – это, наверно, очень важная тема. Она позволяет пользоваться товаром намного, так скажем, дольше – просто меняя его.

Далее. Отдельно будет каст (вебкаст) по книге жалоб и предложений – как использовать этот довольно эффективный способ, и вместе с этим – как не допустить использования продавцами поддельной книги жалоб и предложений. Возможно, для некоторых из вас будет удивительно, но в моей практике часто было, и я точно знаю, что в некоторых торговых организациях, а может быть, и в большинстве, есть две жалобных книги – одна предоставляется для жалоб особо разъярённых потребителей (неудовлетворённых), а вторая книга предоставляется для положительных отзывов и для проверки контролирующими организациями.

Ещё будет тема – как провести беседу с директором магазина. Здесь опять же практически полностью всё будет построено на психологии. Мы разберём очень конкретно – как входить, как сидеть, как выстраивать эту беседу, на что нужно давить, какие есть «кнопки» у директора магазина, на которые можно воздействовать, или у управляющего, менеджера. Иногда даже придётся разговаривать с генеральными директорами, как у меня получилось один раз в компании по ремонту сотовых «Азбука Морзе». Вот как начинался диалог:

Далее. Такие темы также будем затрагивать – нужно ли сдавать сумки в магазинах обслуживания. Тоже такая довольно-таки распространённая проблема – очень много вопросов поступает. И у меня в «Живом Журнале» вы можете почитать дискуссии – я выкладывал эпизод, когда меня не хотели выпускать из магазина охранники, пока я не предъявлю, что там у меня в сумке.

Сейчас вы можете прослушать аудиозапись, которую я сделал в 2002 году в магазине «Фамилия», там меня не пускали с рюкзаком в торговый зал, хотя было написано, что при выходе проверяются сумки у тех, кто не сдал их в камеру хранения. Итак, слушаем.

После этого разговора с администратором меня пустили в торговый зал. Это был, так скажем, первый этап, когда я стал проходить с сумками в магазины. Потом я уже, так скажем, занялся вторым этапом – как выходить из магазина не показывая сумки. Мы подробно этот эпизод рассмотрим и прослушаем, и фотографии вы сможете увидеть, которые я делал в процессе – уже на касте с соответствующей темой. Поэтому такая, богатая тема – тоже, кстати, полностью на психологии построено, здесь уже идёт психология конфликта. И, наверно, в этой теме будет главное, что не так уж важно – знаете ли вы, обязаны вы сдавать сумку или не обязаны, главное – знаете ли вы, что нужно конкретно делать, чтобы не сдавать эту сумку, чтобы охранник отстал, наконец, от вас и ушёл далеко и надолго.

Этому будут способствовать, например, домашние задания, которые будут даваться после каждого вебкаста, после каждого дня. Это будут несложные, но обязательные для полного усвоения информации, для отработки навыков, которые я даю на этом тренинге. В том числе будет задание, связанное с супермаркетами, в которых не пускают с сумкой.

Дальше, как добиться выполнения закона без обращения в суд. То есть конечно же, мы затронем и образцы жалоб в суд – как составляется, как подаётся и так далее. Но всё-таки я отдельно выскажу своё мнение по поводу того, что не нужно доводить до суда. Нужно использовать такие-то такие-то методы воздействия. Потому что хоть суд в большинстве случаев и встаёт на сторону потребителя, вы можете потерять намного больше денег, времени, нервов на этот судебный процесс, чем получите по результатам рассмотрения.

Будет также выделен отдельный день на психологию продавцов и их основные типы манипуляций, которые они используют в повседневной работе. Думаю, у каждого встречалась в жизни ситуация, когда он вроде бы не собирался ничего покупать – приобретать, но вышел из магазина с покупкой, иногда достаточно дорогой и несвоевременной в плане расходования бюджета.

Далее. Также будут многим, думаю, интересны темы, связанные с отпуском, с туристическими поездками, что делать и как приобретать все эти туры, чтобы не испортить всё-таки себе отпуск, чтобы отдохнуть, а не жаловаться и не бегать потом по инстанциям, по судам.

Ещё затрону тему, которая меня давно уже интересует – это тема оказания платных (ну, и «бесплатных», кстати) медицинских услуг. Хотя это и не входит в Закон «О защите прав потребителей», но я немного расширю обычно эту тему и в тех же рассылках затрагиваю в том числе общение с бюджетными организациями, которые не напрямую оплачиваются нами, а из наших налогов их деятельность оплачивается, они получают зарплату за счёт наших налогов. Это те же и медицинские учреждения, и почта (хотя за почту мы платим, но она всё ещё осталось государственным учреждением). Это и некоторые другие – те же РЭУ (районное эксплуатационное управление), т. е. те организации, которые обслуживают ваши дома, обслуживающие, управляющие организации.

Вот как раз недавно выяснял, что же можно сделать с тем, что соседи устроили по выходным ремонт. И выложил в своём Журнале те заявления, те обращения, которые я составлял. То есть немножко расширим тему потребителя и его прав именно в сторону тех всех услуг, которые мы всё ещё получаем от государства. И думаю, вы тоже можете ещё добавить те темы, которые интересны конкретно для вас, поэтому хотел бы узнать, какие темы вас интересуют. Мы их подробно разберём, возможно, у меня будет свой собственный опыт по этой теме – я им с удовольствием поделюсь.

Далее. Более подробно о том, в какой форме всё это будет происходить. Я создал специальный блог для этого вебинара, для этого онлайн-тренинга, доступ к которому имеете только вы, участники. И каждый день будет происходить в определённое время аудиовещание через интернет, когда я буду давать текущую, сегодняшнюю тему. В процессе вы можете высылать свои вопросы – в блоге писать или в чате задавать. Я буду на них отвечать – сразу же или на следующий день, если потребуются ссылки уточнить и предоставить.

Далее. Это вещание, конечно же, записывается, чтобы потом было это всё выложено в том же блоге, и те, кто не смогли присоединиться в момент вещания, могли бы прослушать это в удобное для них время. Далее я выкладываю домашнее задание по прошедшему касту, вы его выполняете и выкладываете отчёт – сделали то-то то-то, с такими-то результатами. Или не сделали того-то и того-то потому что... потому что пока у вас ещё это не получается. Я выдаю свою обратную связь на ваши отчёты, поправляю и добавляю, что там ещё можно было сделать, или как лучше можно было сделать. Потом наступает следующий день – опять следующий каст, следующая тема. Опять вопросы, ответы на вопросы, домашнее задание, отчёты, ваши впечатления, ваши пожелания – всё это в таком режиме онлайн. Всё это легко можно будет сделать, изменить, добавить. В общем, всё под ваши, так скажем, запросы будет сделано. Главное, чтобы оставаться в рамках этой темы – отношения продавцов и покупателей.

Далее. В конце уже будет, возможно, какое-то более глобальное задание, которое будет использовано в качестве, так скажем, выпускного экзамена, пройдя который вы и будете считаться финалистами этого вебинара. Финалиста, который усвоил все эти знания и смог показать, что да, действительно, если будет такая-то ситуация, то он сумеет применить все эти полученные знания и оформить их в виде каких-то навыков. Конечно же, «навыки» здесь слишком громко сказано, возможно, всё-таки я понимаю – навыки формируются в процессе деятельности. Очень трудно в формате вот такого интернет-общения эти навыки сформировать, но направление и способ получения этих навыков я могу дать. Эти навыки, например, есть у меня, и я точно знаю, что нужно сделать, чтобы их получить.

И опять же – «чтобы их получить», то есть я могу дать много, я могу дать очень много. Вопрос – сколько вы как участники сможете из этого взять, усвоить и вставить в свою жизнь? Поэтому, пожалуйста, прилагайте как можно больше усилий, как можно более активно участвуйте в этих вебинарах, в этих кастах, задавайте вопросы, пишите, если вам что-то неясно,

потому что большая часть результата обучения всё-таки зависит от вас. И я хотел бы, чтобы вот эта неделя, которую мы посвятим обучению – чтобы она прошла интересно, познавательно, увлекательно. И чтобы вы получили именно тот новый опыт, который вам поможет добиться поставленных целей, поставленных задач, связанных с прохождением этого онлайн-курса. На этом вводный каст заканчивается, с удовольствием продолжу в следующий раз.

– Как Вас зовут?

– Меня?

– Да.

– Наташа.

– Не подошёл... Вот чек.

– Когда Вы покупали?

– Позавчера.

– Вы хотите другой размер или деньги вернуть?

– Я хочу деньги вернуть. И посмотреть что-то другое.

– А другой размер Вы такой же свитер не хотите померить? Нет?

– Нет.

– То есть Вы хотите другой свитер посмотреть какой-то?

– Сначала деньги вернуть.

– Ну, понятно, понятно. Так, секундочку. Так... Ну, всё. Давай документы, Марин. Для возврата паспорт давайте или какой-то... Вам пригодится сейчас писать заявление на возврат. Фамилия, инициалы напишите...

В университете на юридическом факультете профессор спрашивает студента:

– Если вы хотите угостить кого-то апельсином, как вы это сделаете?

Студент отвечает: «Ну, я скажу «Пожалуйста, угощайтесь!»».

– Нет-нет! – закричал профессор, – Вы должны думать как юрист!

Студент ответил: «Ну, хорошо. Тогда я скажу так: «Настоящим я передаю вам все принадлежащие мне права, требования, преимущества и другие интересы на собственность, именуемую апельсин, совместно со всей его кожурой, мякотью, соком и семечками, с правом выжимать, разрезать, замораживать и иначе употреблять, используя для этого любого рода приспособления, как существующие в настоящее время, так и изобретённые позднее, или без использования упомянутых приспособлений, а также передавать ранее именованную собственность третьим лицам с кожурой, мякотью, соком и семечками или без оных»».

– Вот это?

– Да, где галочка поставьте.

– А ещё хочу чек об оплате.

– А?

– Чек не даёте?

– Нет. Не даём.

– А подтверждение, что я заплатил?

– Вы заплатили.

– А как я подтвержу, что я заплатил вам деньги?

– Кому? А кому? Кому надо подтвердить?

– Ну, какая разница.

– Дело в том, что мы чеки не выдаём. Это надо было, когда она сдавала эту вещь, чтобы мы попросили из бухгалтерии дать заверенную копию.

– А мне такую копию?

– А где же я эту копию возьму? Это я должна сдать в бухгалтерию. Вы оплатили, всё уже.

– Хорошо, спасибо.

– Слушаю.

– А у вас бейджик должен быть вот здесь, с правой стороны. А как вас зовут тогда?

– Геннадий Викторович.

– А фамилия?

– Доренко.

– А должность?

– Генеральный директор.

– Очень приятно.

– Очень приятно. Почему подошёл? Потому что других сотрудников нет. Поэтому у меня нет бейджика.

– Значит, много работы, хорошо.

– Скажите, а где у вас здесь должна быть книга жалоб и предложений.

– А это у директора магазина.

– То есть книга жалоб у директора магазина?

– Сейчас, подождите.

– Вот разберитесь, молодой человек хочет.

– Заходите, я слушаю, что случилось, говорите, слушаю внимательно.

– Щедрин Евгений Викторович?

– Да.

– Старший администратор?

– Да.

– Дело в том, что у вас тут написано, что администрация... «Убедительная просьба сдавать ручную кладь».

– Да.

– В противном случае...

– Оставляем за собой право проверить её.

– Да.

– Я согласен на такое. И меня просто выставили из магазина, применив грубую физическую силу, потому что я хотел пройти, не сдав ручную кладь.

– Не там, где надо, вы хотели пройти.

– Там, где дверь, там объявление висит.

– Вы хотели выйти, я так понял, где у нас вход, что делать категорически запрещается не только вам – вообще, никому, чтобы вы были в курсе. И Вас послали вокруг. Правильно, нет? На третьем этаже были?

– Да, на третьем. Но мне сказали...

– Всё правильно.

– Что нужно обязательно сдать. Обязательно сдать. И не пустили, сказав, что...

– Ну, это не вас послали вокруг? Не хотели вокруг? Или вы, вообще, ещё не зашли в зал?

– Вообще, не зашёл. Мне на входе гардеробщица сказала с одеждой... ой... с ручной кладью. Администратор Олег Владимирович и ещё сотрудник, который, вообще, не имеет бейджика. А зачем тогда, вообще, такие объявления писать, вешать в таких местах?

– То есть вы хотите просто показать?

– Да, я так и сказал сотруднику, который не представился.

– Это чисто принципиально?

– А зачем такие объявления писать тогда?

– Ради бога, вы можете пройти.

– Конечно.

– Но вас потом проверят просто, и всё.

– Конечно.

– Вы не будете возмущаться? Вы не будете потом возмущаться?

– Я готов показать на выходе в соответствии с правилами, которые вы устанавливаете.

– Всё правильно. Но желательно, желательно...

– Это просьба, но она же не требование. Знаете разницу между требованием и просьбой? В просьбе можно отказать...

– Хорошо. Можете пройти. Желательно сдать, конечно.

– Не могу я пройти, там не пускают.

– Сейчас позвоним, пустят. Подымайтесь, сейчас пустят. Вообще, если что-то не нравится, вы можете не посещать наш магазин. Если не хотите сдавать.

– Ну, это надо заранее в объявлениях писать, что вы... Пишете одно, а на самом деле другое.

– Кто у нас на входе? Ну, скажи ему, пускай заходит с рюкзаком товарищ этот. А на выходе, значит, его проверить. Вот он у меня здесь сидит, сильно возмущён, что мы ему с чемоданом пройти не даём. Подымайтесь, вас сейчас пустят.

– Хорошо.

– Всё, не волнуйтесь.

**Каст №1. Требование и просьба:  
в чём разница. Конституция и другие  
законы, касающиеся прав потребителей**

- **Требования и просьбы – в чём разница**
- **Конституция Российской Федерации**
- **Пирамида законодательной власти**
- **Основные законы, касающиеся прав потребителя**

Добрый вечер, приветствую участников онлайн-тренинга по правам потребителей. Меня зовут Анатолий Верчинский, я ведущий этого вебинара. Сегодня первый день, и мы рассмотрим следующие темы: просьбы и требования – в чём разница, законы, которые касаются прав потребителей (это и Конституция – основной закон, и федеральные законы, и все остальные нормативно-правовые акты), затронем также такие основные понятия, как «продавец», «потребитель», «изготовитель» и так далее с точки зрения законодательства – что подразумевается под этими понятиями.

Итак, сейчас о просьбе и требовании, чтобы не было путаницы, давайте разделять просьбу и требование с точки зрения юриспруденции, и с точки зрения... ну, вообще, с точки зрения русского языка, с точки зрения обывателя. Если, например, заглянуть в словарь Ожегова, там написано: «Просьба – это обращение, призывающее удовлетворить какие-либо нужды, желания». «Требование – это выраженное в решительной, категорической форме просьба». С точки зрения закона просьбы как таковой не существует. То есть в официальной переписке может использоваться, например, «мы обращаемся к вам с просьбой сделать то-то» или «прошу удовлетворить мою просьбу» и так далее. Но в самих текстах законов просьбы отсутствуют. Там есть требования.

Например, в Законе «О милиции» написано, что каждый гражданин обязан выполнять законные требования сотрудников милиции. Вы спросите: «А как же гражданин определит: с требованием обращается к нему сотрудник милиции или с просьбой?» Тем более с законным требованием или незаконным? Мой ответ будет следующим. На самом деле, если даже к вам сотрудник милиции обратится в нерешительной и не в категорической форме – по словарю Ожегова это не будет требованием, это будет просьба. Но на самом деле, если у него есть основания для требования – это будут требование.

То есть не важно, в какой форме преподнесено желание другого человека по отношению к вам. Можно сказать очень тихо, очень вежливо: «Подвиньтесь, пожалуйста, я хочу здесь сесть». Можно совсем по-другому сказать: «Ну, ты, – быстро убрал свою задницу с этого места!». По сути, это будет одно и то же. С точки зрения закона это будет просьба или требование в зависимости от основания. Если, например, это к вам обратился инвалид в транспорте, который хочет сесть на место, специально предназначенное для инвалидов, то он будет в этом случае требователем с вполне законным основанием. Если же это просто гражданин, который претендует на место, которое вы заняли, то это будет просьба независимо от того, в грубой форме, в решительной, в категорической или в какой-то другой форме, это будет просьба. И вы можете ему на эту просьбу сказать: «Не хочу уступать место» или «Садитесь, пожалуйста». То есть это такая информация к вам со стороны внешнего мира от других людей, и требования и просьбы можно рассматривать как сообщения, информация к размышлению. А вы, поразмыслив, решаете, выполнить это пожелание, хотение и так далее или не выполнить.

Конечно же, у нас не всегда есть время на размышление – очень часто воздействие построено на психологии, когда решительная и категоричная форма воспринимается именно как требование. И у вас может возникнуть ощущение, что да, человек имеет право, имеет законное основание, да, продавец или сотрудник милиции, или какой-нибудь служащий, госслужащий – да, он имеет право, потому что он это сказал решительно, уверенно, с соответствующим видом, и это воспринимается вами как требование, и вы немедленно приводите его в исполнение, делаете то, что вам говорят. Это скорее уже из области психологии, и вам нужно будет работать над тем, чтобы отслеживать в режиме реального времени – насколько это имеет законные основания, не имеет (для этого нужно разбираться в законах), и на уровне психологии подтормаживать, так скажем, рефлексировать свои действия, потому что наши действия зависят всё-таки от нас. Ни один человек не может заставить вас встать или лечь, или повернуть ручку, открыть дверь, когда к вам в дом кто-то стучит. Пока ещё не изобретено средство управления людьми. Всё управление строится на психологии, на знании психологии. И если вами управляют – то немеханическим способом, не посылают какой-то импульс, который заставляет сокращаться ваши мышцы, рука поднимается – опускается, достаёт документы, или вы деньги платите в магазине, неважно. Всё, что вы делаете – это считается вашим свободным выбором. И это, так скажем, будет одной из аксиом моего тренинга, и не только этого – человек всегда делает то, что он хочет. Если он чего-то не хочет делать, он этого и не сделает.

Если немножко более подробно углубиться в эту область, то могу привести пример войн, любых войн. Когда захватывают пленных, есть пленные, которые сообщают нужную информацию, и те пленные, которые не сообщают, даже когда к ним применяют самые жестокие пытки. То есть даже в самых экстремальных ситуациях всегда выбор за вами, за человеком.

Если есть какие-то вопросы по этой теме – задавайте. Я же подытожу, что просьба и требования – это пожелания, обращённые к вам. Но если требование не имеет, так скажем, законного основания (повода для этого), то автоматически превращается в просьбу. Если требование имеет законное основание для того, чтобы считаться требованием, то есть два варианта – или согласиться, что да, это законное требование, или не согласиться – нет, это незаконное требование. Незаконное требование опять приравнивается к просьбе.

Что всё-таки с точки зрения закона делает требование, так скажем, законным? Я думаю, вы согласитесь со мной, что требования, даже если они законные, но не имеющие наказания за невыполнение этого требования – это так же можно приравнять к просьбе.

Например, в метро написано: «Не прислоняться». Это требования или просьба? Пока вы не найдёте закона, где за прислонение к двери будет наказание какое-то – штраф или арест, или ещё что-либо – вы можете относиться к этому как к просьбе. Если рассмотреть, например, «Вход с мороженым запрещён» – часто в магазинах, в супермаркетах нарисован значок такой, и охранники говорят: «С мороженым нельзя». Это требование или просьба? Я всегда в этих случаях говорю – смотрите, какое наказание следует за невыполнение этого требования. Вполне возможно, что вы можете даже позволить себе нарушить и не выполнить требование, потому что готовы понести соответствующее наказание. Например, если для вас не составляет большого труда заплатить штраф за курение в общественном месте – вы курите спокойно и оплачиваете штраф. Или ездите «зайцем» – когда идут контролёры вы оплачиваете штраф и едете дальше. Вы, таким образом, требование оплатить, требование не курить в общественном месте, не курить в метро вы нарушаете, но готовы понести соответствующее наказание.

Меня на одном тренинге спросили: «Не влезай – убьёт», – это требование или просьба, на столбах с электричеством. Я думаю, что это подтверждает мою мысль, что требования, просьбы и так далее, обращения, пожелания – это всё информация к размышлению. И ответственность за то, будете ли вы влезать на этот столб или не будете – лежит на вас. Хотите – влезайте, не хотите – не влезайте. Но ответственность уже будет лежать на вас с точки зрения юриспруденции. Все эти предупреждающие знаки – не прислоняйтесь, не ходите, не вле-

зайте – это скорее какие-то требования, которые заботятся о вас. Законодатель заботится о вас и обязывает на этих столбах, которые под напряжением, вешать таблички, на трансформаторах вешать предупреждающие знаки. Закон обязывает ещё какие-то стандарты вводить – это всё для вашей безопасности. Но как я уже сказал, никто не может вас заставить выполнять все эти ограничения, если вы готовы рисковать и, условно говоря, проверить уровень сопротивления вашего организма электричеством.

И в большинстве случаев законы не регламентируют, требование это или просьба. И в жизни большинство повседневных вещей и отношений не укладывается ни в какие законодательные рамки, это естественно, и, надеюсь, что так же и будет – что, например, люди, если к ним обращаются с информацией, заботятся о том, чтобы эта информация была им полезна, заботятся о том, чтобы им было выгодно выполнять какие-то указания, а не просто чтобы как-то ограничивать права и свободы граждан.

В частности, по этому сегодняшнему вебинару. Я в блоге разместил вопрос (обращение) – кому, когда удобно, чтобы я проводил этот онлайн-тренинг, когда вы будете иметь доступ к интернету и можете прослушать сегодняшний вебинар. Если вы зададите мне вопрос – было ли это требованием или просьбой – я не смогу вам даже точно сказать. Потому что я там не написал, во-первых, что будет, если вы не сообщите мне этого, я не написал, к какому часу, к какой минуте это нужно сообщить, когда мне нужно дать ответ. Я не написал много ещё каких пунктов. Если б я всё это прописал – это был бы уже как юридический документ: предмет договора, суть отношений и обязанностей и так далее. То есть если делать всё, чтобы точно знать – требование это или просьба, то нужно составлять подробный договор о наших взаимоотношениях. Я не сторонник плодить все эти юридические бумажки, поэтому, скорее всего, если я что-то от вас прошу в рамках тренинга – то это нужно для вас и для вашего удобства. Если у вас нет времени или вам удобней прослушивать в записи – пожалуйста. Когда я размещал это объявление, я понимал, что вы можете не ответить, и тогда я уже сам решаю, как мне проводить и в какое время, и так далее. То есть для меня это было не так важно. Для меня важно – чтобы вы это слушали, чтобы вы выполняли домашние задания, выкладывали отчёты и усваивали ту информацию, которую я даю. То есть, подытоживая эту часть: в большинстве случаев невозможно точно сказать – было это требованием или просьбой. Все законные основания для требования лежат в области юриспруденции, в области написанных, подписанных документов.<sup>20</sup>

И плавно переходим к следующей части. Не все документы, которые ограничивают или касаются ваших прав и свобод, подписаны вами. Существует, так скажем, документы по умолчанию. Главный документ по умолчанию, который принимается за основной закон в Российской Федерации, – это Конституция Российской Федерации. Для того чтобы вы обязаны были выполнять Конституцию, не нужно подписывать никакой документ, для этого достаточно быть гражданином России или находиться на территории Российской Федерации. Таким образом, любой человек в России попадает под действие Конституции и остальных законодательных актов Российской Федерации. Конституция была принята в 1993-м году всеобщим голосованием. Большинство граждан России за неё проголосовало, поэтому Конституция считается проявлением народной воли, желаний народа, и все остальные законодательные акты – они подстраиваются, так скажем, под этот основной закон, они его детализируют, потому что в Конституции невозможно прописать все возможные ситуации, все возможные кодексы, указы, приказы и так далее.

Мы более подробно Конституцию сегодня изучим – всё, что касается прав потребителей и нашей темы. Я хотел бы всего лишь отметить, что пирамида законодательной власти, если вы представите её в виде пирамиды, то наверху должна быть Конституция, в середине – феде-

---

<sup>20</sup> Вместе с этим, в юриспруденции есть такое понятие, как «обычай делового оборота», например.

ральные законы, а третий уровень составляют министерские акты, указы, приказы и так далее. То есть нужно чётко понимать взаимосвязь – снизу вверх эта непротиворечивость идёт, т. е. нижележащий уровень не должен противоречить в чём-либо вышестоящим законам (федеральные законы не должны противоречить Конституции, министерские акты и другие НПА – не должны противоречить федеральным законам).

И есть ещё одна важная граница между вторым и третьим уровнем, которая заключается в том, что права и свободы граждан могут быть ограничены только федеральными законами. В Конституции есть указание, что «за исключением случаев, указанных федеральным законом». Федеральные законы принимаются депутатами. И если депутаты приняли закон, то считается, что и весь народ принял этот закон, потому что депутатов избирают граждане. Четыреста пятьдесят депутатов – у вас у каждого была возможность проголосовать, выбрать своего представителя в законодательную власть, который и защищает ваши интересы, который представляет ваши интересы и проводит в жизнь политику, которую он озвучил в предвыборной программе. У вас есть возможность повлиять на федеральные законы путём отзыва этого депутата или выдвижения какого-то другого депутата, т. е. считается, что вы напрямую и Конституцию приняли, и каждый гражданин ещё и на законодательную власть имеет влияние путём вот такого голосования по выборам в Государственную думу.

Поэтому если какой-то федеральный закон конкретно вас коснулся и ограничил ваши права, какие-то неудобства доставил, то знайте, что это и ваша ответственность в том числе, и вы принимаете, что да, этот федеральный закон вправе ограничить ваши права. А вот следующий уровень они не могут ограничить. То есть министерство какое-либо или организация, или магазин – они не могут издать никакой ни приказ, ни указ, ни объявление повесить у себя в магазине, которые бы ваши права в чём-либо ограничивали. Потому что это уже будет считаться как самоуправство, как ограничение ваших конституционных прав и свобод, и это недопустимо.

Более того, в Российской Федерации не должны применяться по Конституции законы, затрагивающие права и свободы граждан, которые не изданы. То есть все федеральные законы, которые принимают у нас – они печатаются в официальной прессе под названием «Российская газета». Если закон не был издан в официальном порядке для всеобщего сведения, то он не может применяться. Я говорю о законах, которые касаются прав и свобод граждан.

Поэтому если где-либо в министерстве, особенно по теме вебинара по милиции я подробно рассказывал, раскрывал – там есть внутренние, так скажем, приказы Министерства внутренних дел, на основании которых милиционеры ограничивают ваши права и говорят: «Вот, у нас есть приказ такой-то». Даже номер могут назвать, даже могут его показать. Но граждане не обязаны выполнять всё, что написано в этих приказах и позволять ограничивать свои права на основании этих приказов. Также и потребители, они могут по той же схеме действовать – отказываться выполнять какие-то требования или предложения, или инструкции, которые введены или каким-то отдельным магазином, или сетью магазинов, или каким-нибудь ещё органом, не уполномоченным на ограничение ваших прав. Надеюсь, с этой частью понятно – если есть вопросы, опять же задавайте. Я перехожу к следующей части нашего сегодняшнего каста. Более подробно рассмотрим, какие есть в Конституции статьи по нашей теме.

Сам текст закона – я выложу ссылку в нашем блоге. Откройте его сейчас, пожалуйста, и рассмотрим... То, что здесь статья вторая, понятно: «Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание и соблюдение прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства». То есть ваша защита прав потребителей – это обязанность государства. Соответственно, вы можете уже, кстати, требовать на основании этой статьи защиты ваших прав. Это уже будет требование, а не просьба.

Далее. Конституция (то, что я говорил) Российской Федерации и федеральные законы имеет верховенство на всей территории Российской Федерации, т. е. преимущество перед

другими нормативно-правовыми актами. Если местный законодатель или правоприменитель издал правовой акт, противоречащий Конституции или федеральным законам, то он считается недействительным. Его можно или не выполнять, или оспаривать в установленном порядке – в частности, в Конституционном суде.

Далее. Каждый гражданин Российской Федерации (это статья 6-я) обладает на её территории всеми правами и свободами и несёт равные обязанности, предусмотренные Конституцией Российской Федерации. Это о том, что когда вы заходите в магазин, то вас не могут не пустить по каким-либо основаниям, которые установлены администрацией магазина или собственником.

Даже вот здесь можем более конкретно рассмотреть в следующих статьях, касающихся дискриминации. А точнее, статья 19-я. Здесь сказано, что государство гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности и так далее... убеждений, местожительства... И запрещаются любые формы ограничения прав граждан по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности. Относительно нашей темы это значит, что нельзя сделать магазин только для людей, у которых миллион есть в кармане, или у которых кредитная карта Visa Gold какая-нибудь. Нельзя сделать кафе только для какой-то национальности (только для таджиков или только для русских). Нельзя организовывать сеансы в кинотеатре для определённой, так скажем, религиозной группы, т. е. кинотеатр для православных, где только православные будут иметь вход. Или «мы продаём свои товары только такой-то национальной группе» – это будет нарушение вот этой статьи. У нас и по полу, и по должностному положению (я думаю то, что раньше были какие-то закрытые магазины в советское время – это как раз, наверное, и подпадает под ограничение по должностному положению).

Место жительства – это значит, что не могут в магазине или ещё в каком-то месте просить предъявить паспорт (как раньше было в гостиницах – запрещено было для москвичей снимать номера). Требовали паспорт, и на этом основании, что у вас есть место жительства в Москве, вам отказывали в заселении в гостиницу. Сейчас это уже не действует и противоречит Конституции, потому что в любом городе в любом месте вы можете пользоваться, так скажем, любыми услугами, покупать любые товары независимо от своего места жительства.<sup>21</sup>

Дальше интересны будут статья 8-я, про то, что «гарантируется экономическое пространство, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции и свобода экономической деятельности». Это выгодно нам как потребителям. Это позволяет снижаться ценам при конкуренции, бороться за нас, как за клиентов. Это значит, что нельзя устанавливать какие-то барьеры в какой-то области России, я имею в виду, в Калужской области нельзя запретить ввозить какие-то товары, или, наоборот, вывозить. Или в каком-то районе Москвы. Всё это подпадает вот под эту 8-ю статью.

Это позволяет предпринимателям организовывать для нас сферу услуг, сферу потребления.

И далее я бы хотел затронуть статью 17-ю, пункт 3-й:

Здесь я привожу пример того, что когда мы будем отстаивать свои права потребителя, не нужно забывать о другой стороне – о предпринимателях, у которых тоже есть право на экономическую деятельность, на получение прибыли, на осуществление хозяйственной деятельности. И у них есть право в том числе на частную собственность. И в некоторых случаях я буду отмечать, что некоторые, так скажем, противоречие возникает, и оно, наверное, всегда будет – не всегда можно предусмотреть все возможные нюансы, когда есть две стороны, и у них взаимоисключающие интересы. В частности, те же ограничения – не входить с мороженым, с собакой и так далее – да, раз предприниматель пошёл на такое ограничение доступа клиен-

---

<sup>21</sup> Кроме услуг, предоставляемых государством, например, медицинских.

тов, значит, у него убытки от загрязнения собаками или от порчи продуктов, или оттого, что уборщицу придётся нанимать, мороженое, которое падает на пол, убирать. У него убытки будут больше, чем прибыль от того количества людей, которые хотят зайти с мороженым или с собаками. С этой точки зрения понятно, но всё-таки мы разберём – кто здесь больше прав. А я всё-таки повторюсь, что ваши права как потребителя, как гражданина, как человека не должны нарушать прав, свобод других лиц, в том числе предпринимателей.

Дальше интересный и важный пункт – статья 21-я:

В некоторых случаях, это в основном касается рекламы, недобросовестная реклама или реклама, которая, так скажем, оскорбляет чувства части потребителей, части аудитории или как-то возвышает одну над другой. В общем, эта статья в основном касается именно этой области, но может быть и применена к некоторым другим случаям. Возможно, мы их и разберём.

Дальше, в этой же статье второй пункт:

Последнее предложение можно отнести к медицинским товарам, косметическим товарам, к услугам в области косметологии. Когда изготовитель (продавец) обязан доказать, что это уже опробованный на животных товар или ещё каким-либо образом испытанный на добровольцах, обязаны предоставить лицензию, а иначе получается, что производитель просто тестирует товар на потребителях, а это данной статьёй в том числе и запрещается. «Нельзя... пыткам, насилию, жестокому унижающему человеческое достоинство обращению...» Это можно также отнести к каким-то к сферам обслуживания, где проявляется хамство, проявляется грубость. И можно посмотреть, как я уже говорил, более детализировано – какие федеральные законы, или это Гражданский кодекс будет – где про это достоинство – как его защитить – будет более подробно написано. Возможно, вам это пригодится тоже.

Далее. Пункт 2-й статьи 30-й про объединение, про то, что вы как потребители можете в сообщество организовываться – это могут быть потребительские кооперативы или общество по защите прав потребителей – Конституция гарантирует свободу деятельности подобных организаций. И то, что никто не может быть принуждён к вступлению в какую-либо организацию или объединение – это тоже интересный момент. Я столкнулся с проблемой, вступив в клуб, дисконтный клуб – возможно, вы его знаете, и я более подробно в ближайшее время планирую в своём «Живом Журнале» рассказать про него. Он присылает мне по почте очень часто различные предложения. Я уже хочу выйти из этого клуба, из этого сообщества – а технически сделать это не могу. То есть в профиле у меня на их сайте отсутствует кнопка «удалить себя» или «удалить профиль». Поэтому в ближайшее время я собираюсь выложить – какие шаги я планирую сделать для того, чтобы эта статья 30-я, пункт второй, чтобы она исполнялась.

Далее. Статья 33-я – про то, что «граждане имеют право обращаться лично в государственные органы и органы местного самоуправления». Опять же, по правам потребителей если какие-то ваши права нарушены, Конституция гарантирует, что вы можете обратиться по этим поводам лично или письменно в государственный орган, который ответственен за разрешение ваших вопросов. Вот эта статья, 34-я:

Магазины и сфера услуг – это как раз и есть проявление желания людей свои способности использовать для предпринимательской деятельности.

Далее:

Тоже важный для нас, для потребителей пункт. Статья 35-я – опять про частную собственность и про то, что каждый вправе иметь имущество в собственности, и никто не может быть лишён своего имущества иначе как по решению суда. Опять же, мы будем подробно разбирать вот этот момент передачи прав на собственность, потому что приходя в магазин даже в супермаркет, когда вы трогаете эти продукты и кладёте себе в корзинку – они ещё не ваши, они ещё принадлежат организации, которая их продаёт. И мы будем подробно рассматривать, что делает этот продукт вашим и где эта граница, когда переходит в вашу собственность эта чужая пока ещё собственность.

Здесь ещё можно затронуть статью 41-ю про медицинскую помощь, которая должна оказываться гражданам бесплатно. Это услуга, услуга от государства, за которую мы заплатили – не прямо, но в виде налогов, поэтому считаю нужным тоже разбираться в этой области, и мы, думаю, рассмотрим примеры именно на эту тему.

Статья 3-я – о сокрытии фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей. Тоже важная для нас, для потребителей, для пользователей услугами.

Далее идут 45-я, 46-я статья – о том, что защита прав и свобод человека и гражданина гарантируется, судебная защита гарантируется, т. е. можно пойти в суд, если ваши права и свободы нарушены. Кстати, замечу – здесь написано «человека и гражданина». И часто в Конституции встречается именно это словосочетание, оно значит, что в большинстве случаев неважно – являетесь вы гражданином России, не являетесь – это положение закона относится к любому человеку.

47-я статья:

Мы будем узнавать, что дела по правам потребителей могут быть рассмотрены как по месту нахождения ответчика, так и по месту жительства истца, т. е. вас как потребителей, и по месту нарушения прав потребителей. Но это мы подробно будем рассматривать в соответствующем касте.

И существенный, важный пункт 3-й статьи 55-й, который говорит о том, что права и свободы могут быть ограничены федеральным законом только в той мере, в какой это необходимо в целях защиты основ конституционного строя, нравственности, здоровья, прав и законных интересов других лиц, обеспечения обороны страны и безопасности государства. То есть любое право всё-таки имеет границы, пределы. Здесь, конечно же, не сформулировано чётко – в каких случаях, кто, на основании чего и так далее может ограничивать, но в целом задано – что федеральным законом и для защиты указанных областей. Как потребителей это нас может касаться и в форме защиты нравственности, и здоровья, и наших прав – это тоже будет более подробно рассмотрено далее.

И статья 57-я – о налогах:

Это касается наших налогов, которые мы платим при покупках – НДС (налог на добавленную стоимость) включён в цену товара, раньше был ещё и налог с продаж. И это наш налог государству, который мы обязаны платить. И соответственно, продавцы, предприниматели обязаны платить установленные налоги.

Далее. Может быть что ещё тут интересного? Если, конечно, вас касаются другие статьи, вы читайте, спрашивайте, анализируйте – это всё очень полезно знать. Например, статья 68-я – государственный язык у нас русский. Отсюда следует вывод, что этикетки, надписи на товарах – все везде должны быть по-русски. У нас уже давно это действует. Если раньше мы покупали товары «made in USA» или «made in Italy», в Китае или ещё где сделанные – там не всегда было понятно, что из себя представляет продукт. Даже продукты питания у нас не были переведены на русский язык. Сейчас с этим всё более-менее нормально. И инструкции должны быть переведены, конечно же. В основном это бренды, все известные торговые марки – они обеспечивают выполнение именно этой статьи, которая, конечно же, конкретизирована в Законе «О защите прав потребителей». Мы будем изучать, что информация для потребителей должна быть на русском языке. В том числе, конечно, на вывесках – режим работы, ещё про что-то, на всей территории Российской Федерации.

Далее. Конечно же, в республиках могут устанавливаться дополнительные государственные языки – там ещё будут дублироваться на этих местных языках. Ещё 74-я статья – о том, что не допускается установление границ, таможенных границ для таможенных препятствий для свободного перемещения товаров, услуг и финансовых средств. То есть это работает на потребителей, но затрагивает, конечно же, права предпринимателей и продавцов:

Ещё одна важная 75-я статья – «денежной единицей в Российской Федерации является рубль». Раньше цены указывались в долларах, и даже оплата была в долларах. Вполне, так скажем, официально. Сейчас полностью перешли на рубли, и в соответствии с этим у вас обязаны принимать любые денежные средства, в том числе крупные, в том числе мелкие, копейки – тоже думаю подробно будет интересно вам узнать, что делать, если не принимают мелочь, или не принимают крупные – говорят, что сдачи нет или ещё что-либо по этому поводу.

Как выяснять, относится или нет ваша ситуация к этим областям, подпадает под действие закона или нет – это нужно смотреть и изучать, начиная с основных понятий. Мы, наверное, сегодня не будем уже рассматривать основные понятия: «потребитель», «исполнитель» и так далее. Перенесём это на завтра, мы будем изучать конкретно основной закон по этой теме – Закон «О защите прав потребителей», где и расписано – кто такой потребитель, кто такой продавец и все остальные важные для нашей темы понятия. Поэтому сейчас я вам скажу, что нужно подготовить к этому следующему занятию. Я бы хотел, чтобы у вас был также закон, точнее, Гражданский кодекс Российской Федерации. Очень часто я буду ссылаться на него. И часть этого Гражданского кодекса посвящена отношениям продавец – покупатель, и, вообще говоря, во многих случаях отношения регламентируются не Законом «О защите прав потребителей», а Гражданским кодексом.

Итак, я бы хотел, чтобы вы или приобрели эти книжки в магазине – Гражданский кодекс, Закон «О защите прав потребителей». Конституцию, кстати, тоже нелишне будет иметь у себя на столе. Или я сейчас выложу в блоге вместе с кастом ссылки на эти законы, чтобы они у вас были перед глазами. И кроме этого, домашнее задание будет всё-таки выделить те области потребления, которые вы хотите изучить с точки зрения законодательства. Описать те случаи из своей жизни, в которых вы были недовольны результатом общения с продавцами или исполнителями. Те области, в которых у вас есть некоторые неясности, как с этим быть, что делать, и, вообще, относится это к области прав потребителей, не относится. То есть, чтобы была та, скажем, канва, по которой мы и пройдемся.

Я не могу затрагивать все перечисленные области, все федеральные законы, которые есть на эту тему (их очень много). Но те, которые вас конкретно интересуют, мы, конечно, разберём. Интересует ли вас туристическая деятельность или правила перевозки пассажиров на транспорте, или Закон «Об образовании», о медицинских услугах – напишите, какие вас сейчас больше всего интересуют? На примере этих законов мы разберёмся, и потом уже у вас будет возможность, вы научитесь самостоятельно в этом всё разбираться. В общем, нужно вам сформулировать те вопросы, те проблемы, которые вы хотите выяснить, которые вы хотите решить в процессе этого онлайн-тренинга. Который, я напомним, называется «Клиент всегда прав! Правовой ликбез для потребителей». И сегодня был первый каст, первый день. Мы разобрали требование и просьбы – в чём разница. Мы подробно разобрали Конституцию Российской Федерации в части прав потребителей, мы затронули те основные законы, которые касаются прав потребителей. И в следующий раз мы более подробно разберём – кто такие потребитель, продавец, исполнитель с точки зрения закона и уже начнём изучать статьи Закона «О защите прав потребителей». Поэтому до встречи завтра!

«В Российской Федерации защищается частная, государственная и иные формы собственности».

«Осуществление прав и свобод гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц».

«Достоинство личности охраняется государством. Ничто не может быть основанием для его умаления».

«Никто не должен подвергаться пыткам, насилию, другому жестокому или унижающему человеческое достоинство обращению или наказанию. Никто не может быть без добровольного согласия подвергнут медицинским, научным или иным опытам».

«Каждый имеет право на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной не запрещённой законом экономической деятельности».

«Не допускается экономическая деятельность, направленная на монополизацию деятельности и недобросовестную конкуренцию».

«Никто не может быть лишён права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьёй, к подсудности которых оно отнесено законом».

«Каждый обязан платить законно установленные налоги и сборы».

«Ограничения перемещения товаров и услуг могут вводиться только в соответствии с федеральным законом».

## **Каст №2. ЗоПП, часть 1. Общие положения**

- **Потребитель, продавец, исполнитель, товар, услуга – что под этим подразумевается**
- **Безопасность и качество товара (услуги)**
  - **Права и обязанности изготовителя**
  - **Право потребителя на информацию**
    - **Ответственность за недостатки товара (работы, услуги)**
  - **Компенсация морального вреда**
- **Судебная защита прав потребителей**

Добрый вечер, меня зовут Анатолий Верчинский. И я приветствую участников онлайн-тренинга по правам потребителей. Сегодня у нас второй день. И главная тема – Закон «О защите прав потребителей», общие положения.

Мы будем использовать самую последнюю версию, которая у меня есть. Вчера посмотрел в интернете и распечатал – это закон с многочисленными внесениями изменений (порядка десяти раз с 92-го года они вносились в этот документ). Сейчас последняя редакция – от 25.10.2007. Закон этот федеральный, значит, принят Государственной думой. Принят он 7 февраля 1992 года. И периодически в него вносятся поправки (тоже Государственной думой). Этот закон кратко мы будем называть ЗоПП. И кроме этого, вам понадобится на сегодняшнем вебинаре Гражданский кодекс. Возможно, вы приобрели в книжном магазине или у вас он есть в электронном виде – откройте оба этих документа.

Вообще, Закон «О защите прав потребителей» – он конкретизирует нормы гражданского права, статьи Гражданского кодекса. Если какая-то область не освещена в Законе «О защите прав потребителей», нужно смотреть Гражданский кодекс. И сразу же выясним область применения этого Закона. Закон «О защите прав потребителей» касается только потребителей. А это значит – нужно смотреть, что в законе подразумевается под потребителем. Если вы попадаете под эту категорию, юридическую категорию «потребитель» – значит, закон этот вы можете применять. Если же вы не являетесь потребителем с точки зрения закона – значит, и этот закон неприменим. А значит, нужно смотреть Гражданский кодекс и другие законы, в зависимости, повторюсь, от вашей ситуации.

Итак, смотрим, что написано в преамбуле Закона «О защите прав потребителей» (далее я просто буду называть его «Закон»). Преамбула – это введение. Вот в ведении как раз и расшифровываются основные понятия, которые используются в Законе. В частности, нас будет интересовать – кто такой потребитель.<sup>22</sup>

Здесь написано, что «потребитель – это 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».

---

<sup>22</sup> Преамбула в праве – вводная или вступительная часть нормативного акта. К нормативным актам, имеющим преамбулу, относятся указы, законы, постановления.

Как я уже говорил во вступительной части, отсюда следует вывод, что если вы приобретаете товар для ведения деятельности, связанной с получением доходов (предпринимательской деятельности), если вы покупаете как юридическое лицо, то закон не распространяется на этот случай. Здесь чётко сказано, что потребитель – это гражданин. Юридическое лицо (фирма или организация) не может быть потребителем (но может быть покупателем, например).<sup>23</sup>

И кроме этого, нужно смотреть – что представляет из себя изготовитель, исполнитель, продавец. Здесь написано, что изготовитель, исполнитель, продавец – это такие организации независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели, которые производят товары для реализации потребителям, выполняют работы или оказывают услуги потребителям по возмездному договору или реализуют эти товары потребителям по договору купли-продажи. То есть здесь различается отдельно тот, кто изготавливает, отдельно тот, кто выполняет работы и услуги, и отдельно тот, кто продаёт товары. То есть различаем: выполнение работ, оказание услуг – это одно. Продажа товаров – это другое, и в законе мы будем смотреть: есть две части – касающиеся товаров и касающаяся часть работ и услуг. Товары – это что-то физическое, услуга (работа) – это нематериальное, то, что нельзя потрогать, пощупать.

И здесь важное замечание, что изготовитель должен производить товары для реализации потребителям, а не просто производить товары. Кто-то производит товары (компания или человек), но не для реализации потребителям – он не является изготовителем с точки зрения этого Закона. И здесь исполнитель по возмездному договору обязательно должен вступать в отношения с потребителем, и товар по договору купли-продажи должен реализовываться. Если нет этих договоров, то соответственно, и отсутствуют реализация или выполнение работ (оказание услуг). Это – с дополнениями, со ссылками и так далее – будем подробно более рассматривать далее.

И отдельно ещё сделаю важное замечание: то, что необязательно потребитель – это тот, кто приобрёл товар или заказал услугу. Потребитель – это тот, кто пользуется. То есть написано «приобретающий или использующий товары». В законе важна каждая буква, каждое слово, каждый союз и запятая. То есть или приобретающий, или использующий товары. Если вы, например, купили билеты в кино и подарили своей девушке, родителям, детям, чтобы они сходили в кино, то они будут потребителями и имеют все права в соответствии с Законом. Если вы кому-либо приобрели в подарок пылесос, телевизор, автомобиль, то естественно, у того, кто получит этот подарок, будут все права на гарантию, на возврат товара и так далее.

Далее идём. Здесь написано о существенном недостатке товара и просто о недостатке товара. Внимательно прочитайте эти два абзаца. Между ними есть разница. Разница в том, что вы можете сделать, если вы обнаружите недостаток или существенный недостаток. Если кратко, то существенный недостаток не может быть устранён легко. Или, вообще, не может быть устранён. Или мелкий такой недостаток, который проявляется неоднократно вновь и вновь после устранения. Недостаток может быть признан существенным, если вы сдаёте, например, в гарантийный ремонт, там вам всё делают, что надо, вещь работает. Но опять через некоторое время вам приходится, через месяц, например, вам приходится идти в ремонт. Опять вам ремонтируют, опять говорят – вот, можете пользоваться. Опять через месяц ломается... Таким образом, уже недостаток товара переходит в существенный недостаток товара.

И далее. Безопасность товара. Это безопасность и работы, и услуги. Здесь написано, что в обычных условиях пользования, хранения, транспортировки и утилизации вещь или услуга должна быть безопасна для здоровья и имущества потребителей. В частности, например, ручка, которая протекает. Она небезопасна для имущества потребителя, в частности, для рубашек.

---

<sup>23</sup> Покупатель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату деньгами и являющееся приобретателем товара или услуги.

Часто можно видеть пятна у мужчин именно там, где ручки хранятся (по крайней мере, раньше, когда были распространены перьевые ручки), нужно было долго и упорно отстирывать. И фактически это попадает именно под этот пункт – небезопасен товар для имущества потребителя.

Далее. Ещё вводятся такие термины, как «уполномоченная изготовителем (продавцом) организация». Например, иностранный изготовитель делает филиал, или часть своих функций по продаже передаёт той фирме, которая находится в России. Или же это может быть передача функций по гарантийному ремонту. В частности, те компании, которые в Японии, в Америке – они не могут обеспечить гарантийный ремонт в России. Но они обязаны по закону это сделать. Поэтому они открывают здесь филиалы, точнее, они договариваются с теми гарантийными мастерскими, которые готовы с ними работать, и направляют покупателей (потребителей) в этот сервисный центр. Сервисный центр получает деньги от иностранных компаний за обслуживание их товаров, получает запчасти оригинальные и так далее, и таким образом, получается, и осуществляется гарантийный ремонт, гарантийное обязательство. То есть гарантийная мастерская с точки зрения закона может быть уполномоченная изготовителем организация. Или индивидуальный предприниматель также может работать по предоставлению каких-то подобных функций.

И вводится понятие «импортёр» – это организация или предприниматель, которые импортируют товар для реализации на территории Российской Федерации.

Итак, мы рассмотрели введение, преамбулу. А сейчас приступаем к рассмотрению главы первой, которая называется «Общие положения».

Итак, статья первая – о правовом регулировании отношений в области защиты прав потребителей. Первый пункт – о том, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом, настоящим Законом и другими федеральными законами, ну, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с перечисленными законами.

Отдельно во втором пункте идёт указание на то, что нельзя поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. То есть дополнительные акты по этой теме полностью в ведении правительства Российской Федерации. И правительство в том числе устанавливает правила организации деятельности по продаже товаров. Эта первая статья направляет нас к тому, что есть ещё более серьёзные посягательства на права потребителей, чем это описано в Закон «О защите прав потребителей», поэтому нужно ещё смотреть в некоторых случаях и Уголовный кодекс, и Административный кодекс, в зависимости от, скажем так, тяжести правонарушения.

Статья вторая о «Международных договорах РФ» – что международные договоры имеют больший приоритет, чем настоящий Закон в области защиты прав потребителей.

Статья третья – о праве потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. О том, что в образовательные стандарты включается изучение этих прав, в профессиональные программы в техникумах или в университетах, в школах всё это должно изучаться.

Статья четвёртая – о качестве товара, работы или услуги. Качество здесь в соответствии с первой статьёй должно соответствовать договору – как вы договорились, на какой уровень договорились, на такой и вправе рассчитывать. Второй пункт – о том, что если отсутствует такой заключённый договор, то качество должно быть обычным для данного рода товара или услуги. Таким образом, есть некоторые, так скажем, стандарты, обычаи делового оборота и так далее, которые и подразумеваются в этой статье.

Далее идёт пункт третий – про то, что если продавец был поставлен потребителем в известность о том, для чего приобретался этот товар, то продавец обязан передать потребителю товар, который пригоден для использования в соответствии именно с этими целями. То есть, если вы письменно уведомите продавца, что вам нужен такой-то пылесос с такой-то мощностью, или даже мощность можете не указывать – для достижения такого-то резуль-

тата. Или вы хотите приобрести автомобиль, который гоночный – для участия в авторалли «Париж-Дакар». И продавец обязан предоставить уже не просто автомобиль, который, скажем так, ездит по дорогам, но который ещё ездит по лесам, по пустыням, и с учётом именно ваших потребностей получается.

Есть пункт четвёртый в статье 4-й – о том, что есть ещё возможность выбрать товар по образцу (товар должен соответствовать образцу или описанию). Если вы в интернете видите описание товара и заказали товар, то предоставляемый вам товар должен соответствовать этому описанию. Или в каталоге вы прочитали о товаре и заказали по каталогу.

И пятый пункт – о том, что если есть какие-то стандарты, установленные законами, то продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям и законам.

Статья пятая – права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности и гарантийного срока. Достаточно сложный момент и достаточно важный, поэтому я расписал это в виде отдельного рисунка, отдельного файла. Вы можете его скачать в блоге. Сейчас вы можете поставить на паузу и открыть этот файл, файл о таких понятиях, как гарантийный срок, о сроке службы и сроке годности. Пункт первый статьи пятой – на товар для длительного использования изготовитель вправе устанавливать срок службы, т. е. период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19-й и так далее.

Пункт второй – о том, что изготовитель обязан устанавливать срок службы товара, если по истечении определённого периода могут представлять эти товары (комплектующие) опасность для жизни, здоровья, причинять вред его имуществу (имуществу потребителя) или окружающей среде. То есть в первом пункте – вправе, а во втором пункте – обязан. Обязан устанавливать, если по истечении некоторого периода времени представляет его товар опасность.

Третий пункт – срок службы исчисляется единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и так далее) исходя из назначения товара.

Далее. Четвёртый пункт – о том, что на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель обязан устанавливать срок годности – это тот период, по истечении которого товар (или работа) считается непригодным для использования по назначению.

Пятый пункт – о том, что продажа товара по истечении срока годности, а также продажа товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается. То есть запрещено продавать всякую косметику, парфюмерию, если на ней нет даты производства и срока годности. Нельзя продавать продукты питания, на которых не установлен срок выпуска или когда сделан этот товар бытовой химии, например.

Пункт 6-й – о праве изготовителя (исполнителя): он вправе устанавливать гарантийный срок, т. е. период, в течение которого в случае обнаружения недостатка изготовитель или его гарантийные мастерские обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18-й и 29-й. Здесь далее речь идёт о праве принять обязательства в отношении недостатков товара, обнаруженные по истечении установленного им гарантийного срока (т. е. дополнительное обязательство по гарантии). Это, так скажем, или маркетинговый ход, или добровольно взятое на себя обязательство по продлению гарантийного срока.

Далее о том, что порядок осуществления вот этого дополнительного обязательства определяется изготовителем. То есть это может быть и за деньги, это может быть, например, и при условии покупки ещё какого-то товара этого производителя, это может быть и бесплатно, это может быть в течение какого-то времени, сезона и так далее. То есть здесь это полностью определяется изготовителем.

Пункт 7-й – о том, что продавец помимо изготовителя, независимо от него вправе сам установить на товар гарантийный срок, если этот срок не установлен изготовителем. И, соот-

ветственно, продавец устанавливает и принимает обязательства в отношении тех недостатков товара, которые будут обнаружены в течение этого установленного им срока (гарантийного срока). И, опять же, дальше здесь идёт абзац, что продавец ещё и сам может продлить, так скажем, гарантийный срок, установленный изготовителем, взять на себя дополнительное обязательство, о котором мы говорили в предыдущем, шестом пункте. И там же в шестом пункте – продавец сам определяет содержание дополнительного обязательства.

Пункт 8-й – о том, что изготовитель или продавец несёт ответственность за недостатки товара, которые обнаружены в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии со ст. 18-й.

Далее. Статья 6-я – об обязанности изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара. В соответствии с этой статьёй изготовитель должен не только обеспечивать ремонт и техническое обслуживание товара в течение срока службы, но и должен обеспечить доставку в гарантийные, ремонтные организации необходимые для ремонта и технического обслуживания запасных частей как в течение всего срока производства товара, так и после снятия этого товара с производства в течение срока службы товара. Эта статья о том, что, например, если автомобиль какой-нибудь больше не выпускается, то запасные части к нему (обычно это касается импортных автомобилей) должны поступать в страну, где эти автомобили продавались, и где они и должны ремонтироваться – в те места запасные части должны поступать в достаточном объёме, в достаточном количестве. И в этой статье говорится о том, сколько времени это должно происходить – в течение всего срока службы товара.

Седьмая статья – о праве потребителя на безопасность товара. Первый пункт, здесь всё ясно – потребитель имеет право на то, чтобы товар, работа или услуга при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя и не причинял вред имуществу потребителя. «При обычных условиях» – это значит, что в нашей стране вы пока не получите компенсации, если засунете кошку в микроволновку для того, чтобы её подсушить. Наверняка вы читали про американские законы, про случаи из американской юриспруденции, когда потребитель пытался в таких случаях получить компенсацию. Здесь статья говорит о требованиях, которые должны обеспечивать безопасность товара, и которые являются обязательными и устанавливаются законом. Но имеется в виду не абсолютная безопасность при любых методах использования – здесь имеется в виду безопасность относительная, в том смысле, что это безопасность при обычных для данного товара условиях использования. Если есть вопросы по этому или по тому, что мы уже прошли – пожалуйста, задавайте.

Я же иду дальше ко второму пункту – о том, что изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара в течение всего установленного срока службы или срока годности. Мы уже проходили, что такое срок службы (срок годности). И если изготовитель не установил на товар или работу срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. Если же причинён вред вследствие необеспечения выполнения этих пунктов (невыполнение обеспечения безопасности), то вред подлежит возмещению в соответствии с этим Законом.

Если же дальше посмотреть – для безопасности использования товара в третьем пункте написано, что производитель обязан указывать правила хранения, транспортировки, утилизации, если эти правила какие-то специальные – и обязан на этикетке, маркировкой или иным способом довести эти правила до сведения потребителя. Например, к этой маркировке безопасности можно отнести на телевизоре, если вы помните, такие значки «не кантовать» или «бьющееся» на упаковке с рюмками, или какие-то ещё подобные информационные общепринятые значки. Или же должно быть написано большими буквами «не ставить в два ряда» (т. е. не ставить друг на друга более двух ящиков) или что-то в этом роде.

Четвёртый – об обязательных требованиях, которые устанавливаются нормативно-правовыми актами. И товар или услуга должны иметь какие-то соответствия этим стандартам.

Далее. Что здесь ещё важно? Нам, вообще, важно, что в этой седьмой статье получается два вида ответственности – если по безопасности не соответствует выпускаемый товар, то изготовитель может быть оштрафован, его могут закрыть (производство этого товара). Если же уже нанесён вред недостаточной безопасностью товара, то потребитель имеет право получить возмещение этого полученного вреда.

Далее. Пятый пункт – о том, что если установлено, что при соблюдении правил пользования товаром потребитель всё-таки может получить вред или окружающая среда может понести повреждения, то изготовитель обязан изъять из оборота этот товар и отозвать от потребителей, которые его уже купили.

Вы наверняка слышали по радио или ещё из каких-то источников, как «Крайслер» или какая-нибудь «Тойота», автомобильные гиганты отзывают автомобиль, потому что там в какой-то детальке обнаружился конструкторский брак. Потому что всего предусмотреть невозможно, после аварии на дороге представители фирмы выясняют, почему произошла авария. И потом уже определяют, в чём причина автоаварии. Если в автоаварии причина – автомобиль, то его отзывают. И потом в соответствии с этой статьёй или заменяют вот эти детальки дефектные. Или же, если причину эту, детальки эти дефектные заменить нельзя, если полностью конструкция автомобиля и товара такова, что довести безопасность до требуемого уровня невозможно, то изготовитель обязан снять такой товар с производства. И убытки в связи с отзывом товара подлежат возмещению изготовителем в полном объёме.

На этом сегодняшний каст заканчивается. Мы рассмотрели основные понятия, приступив к изучению Закона «О защите прав потребителей». Были рассмотрены такие понятия как «потребитель», «изготовитель», «продавец», «недостаток товара», «существенный недостаток товара», «безопасность товара». И разобрались, надеюсь, с такими важными понятиями, как «срок службы», «срок годности», «гарантийный срок». Пожалуйста, ознакомьтесь с файлами, которые я выложил в блоге, чтобы вы уверенно и чётко понимали, чем отличается, например, срок службы от гарантийного срока, что из себя представляет срок годности. Потом нам это очень пригодится. И завтра мы уже будем разбираться дальше. В частности, основная тема будет – право потребителя на информацию.

Вашим домашним заданием будет следующее: написать список минимум из десяти ситуаций, в которых вы не являетесь потребителем, или тот, у кого вы что-либо приобретаете какую-либо вещь, или у кого заказываете выполнение какой-либо услуги, работы, не является изготовителем, исполнителем или продавцом. Текст этого домашнего задания я тоже выложу в блоге – поэтому, пожалуйста, выполните это домашнее задание. И встречаемся завтра, как обычно, вечером. До свидания.

## **Каст №3. ЗоПП, часть 2. Право потребителя на информацию**

- **Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)**
- **Информация о товарах (работах, услугах)**
- **Режим работы продавца (исполнителя)**

Я приветствую участников онлайн-тренинга по правам потребителей. Меня зовут Анатолий Верчинский. И сегодня у нас третий день, на котором мы продолжим разбирать Закон «О защите прав потребителей», основной закон по нашей теме.

Вчера мы разобрались с первой частью главы первой под названием «Общие положения». И выяснили основные понятия, используемые в настоящем Законе. Сегодня мы продолжим изучать эту главу. И это будет, в основном, право потребителя на информацию.

Статья 8-я – о праве потребителя на информацию об изготовителе и о товарах.

Первый пункт:

Если разобрать первую часть – потребитель вправе потребовать. Кто такой потребитель, мы уже разобрали. Что такое требование, мы тоже разобрали. «Потребитель вправе требовать» – уже имеются основания требовать, именно на основании этой статьи. «Предоставление необходимой и достоверной информации»: необходимой информации – здесь нет расшифровки. Есть расшифровки этой статьи далее – они пойдут отдельно по изготовителям и товарам в следующих статьях. Но что касается достоверной информации, это я могу сказать, достоверная – которая соответствует действительности. Недостоверная – это та, которая не соответствует действительности. Информация необходимая – это полная и отвечающая на вопросы потребителей информация, на вопросы, касающиеся ли того, где находится изготовитель, где гарантийный ремонт, как происходит этот гарантийный ремонт, в какое время работает продавец, в какое время работает гарантийная мастерская, что представляет из себя товар, где он произведён, как его можно использовать правильно и так далее. То есть это те сведения, которые позволяют вам как потребителю получить более точное представление о товаре (о продавце) для того, чтобы вы могли выбрать, для того, чтобы вами был произведён выбор исходя из полной исчерпывающей информации.

Далее. Пункт второй – «указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, и дополнительно, по усмотрению изготовителя, на государственных языках Российской Федерации». Это пункт о том, что важно «в наглядной и доступной форме». То есть не мелким шрифтом, а крупным, в виде плаката, в виде каких-то вывесок. «Наглядной» – это и с помощью каких-то художественных средств, например, меню, оформленное красиво, как это у них обычно бывает – на твёрдой бумаге, в специальной папочке. Это стандарт обслуживания в ресторанах, например.

Это что ещё может быть? Это могут быть и брошюры, и каталоги, где вся информация необходимая. Это могут быть другие принятые в данной сфере обслуживания виды предоставления информации. В доступной форме – это что значит? Это значит, что потребитель не обязан иметь какое-то обязательно высшее техническое образование, чтобы разбираться в технических терминах на ценниках товара или в его описании. Это значит, что никакие юридические познания не нужны, чтобы разобраться в существовании договора купли-продажи, это значит, что,

вообще, потребитель, по идее, должен обладать только обязательным средним образованием. Всё. Если что-то кроме этого нужно (дополнительные знания), то получается, что информация в недоступной форме изложена.

И конечно же, у нас государственным языком является русский язык, поэтому вся информация с иностранных товаров, с этикеток, с гарантийных талонов и с инструкций по эксплуатации должна быть переведена на русский язык. И дополнительно, если зарубежный изготовитель захочет, то он может указать на местном национальном языке субъекта Российской Федерации. И здесь о сфере обслуживания – то, что я говорил о ресторанах, о гостиницах. Если вы приехали в гостиницу, там должна быть указана звёздность. Именно звёздность определяет набор услуг, предоставляемых в определённом классе гостиниц. Если «пять звёзд», то у них должен быть такой-то набор, который они предоставляют – вы можете выбрать из этого набора услуг. Если «три звезды», то там меньше набор услуг, вы там уже не можете потребовать кофе в постель или ещё что-то. Имеется в виду здесь именно это.<sup>24</sup>

И отдельно скажу о вывесках в Москве. Несколько лет назад началась кампания по смене вывесок – именно тех, на которых нерусскими буквами было что-то написано. Народ возмутился, что вот, мы ходим по Тверской – а вокруг одни иностранные вывески, непонятно что написано. Особенно, конечно, пенсионеры возмущались. И пошла такая кампания по переводу этих вывесок. Разные Limited, разные Moda jeans какие-нибудь на английском языке – получается, что непонятно, как можно прочесть «jeans» (кто знает, конечно, прочтёт, разберётся, что это магазин с джинсами, кто не знает – те могут не понять, что здесь продаётся, и получается – нарушается вот эта статья восьмая о праве на информацию).

Но, конечно же, все эти переименования не затронули торговые знаки. Reebok, например, не будет писать на вывеске «Рибок» русскими буквами, потому что в соответствии с Парижской конвенцией об охране промышленной собственности ко всем этим фирменным наименованиям применяется национальный режим, т. е. они зарегистрированы в Америке и могут быть зарегистрированы в России в том виде, в котором были впервые зарегистрированы и составлены. А мы уже прошли статью вторую этого Закона «О защите прав потребителей», где сказано о приоритете международных норм над отечественными, местными. Поэтому по этой Парижской конвенции товарные знаки и фирменные наименования в странах-участницах этой Конвенции (Россия является участницей этой Парижской Конвенции) – в этих всех странах приоритет именно того оригинального названия, в виде которого он был первоначально зарегистрирован. Поэтому все иностранные Panasonic, Sony, Mitsubishi и всякие другие крайслеры – они могут делать вывеску и везде писать именно на своём английском языке. Или на китайском, если это товар из Китая, или на любом другом. Ну, в общем, с этим, я думаю, понятно. Идём дальше.

Статья 9-я конкретизирует 8-ю статью в части информации об изготовителе – изготовитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место её нахождения (адрес) и режим её работы, продавец (или исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. То есть, если нет вывески, и если далее идёт изготовитель – это индивидуальный предприниматель (мы говорили, кто такой индивидуальный предприниматель), то он должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа.

Здесь можно посмотреть Гражданский кодекс, статью 54-ю, которая называется «Наименование и местонахождение юридического лица». Именно о том, что каждое юридическое лицо имеет своё наименование, содержащее указание на его организационно-правовую форму. То

---

<sup>24</sup> Статья 68 Конституции РФ. 1. Государственным языком Российской Федерации на всей её территории является русский язык. 2. Республики вправе устанавливать свои государственные языки. В органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных учреждениях республик они употребляются наряду с государственным языком Российской Федерации.

есть это может быть «общество с ограниченной ответственностью» или «товарищество», или «акционерное общество». Оно получается часть наименования. Здесь дальше про местонахождение – местонахождение юридического лица определяется местом его государственной регистрации.

Дальше четвёртый пункт статьи 54-й ГК говорит, что юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, должно иметь фирменное наименование. То есть различаем наименование юридического лица, содержащее указание на его организационно-правовую форму, и фирменное наименование, т. е. торговый знак, под которым юридическое лицо ведёт свою коммерческую деятельность. Здесь ещё есть об указании, о вывеске – и не конкретизируется, что такое вывеска, сколько она должна занимать по площади, где располагаться, под каким углом висеть. По обычаям делового оборота, по обычаям торговли вывеска помещается на видном месте и должна быть доступна для обозрения потребителей. То есть из неё любой человек должен получить представление, необходимое и достоверное представление о продавце или об исполнителе.

Если вы подойдёте к киоскам, которые торгуют обычно или продуктами питания, или мелкими хозяйственными товарами, или ещё какой-нибудь мелкий бизнес, то там увидите на окне вывешенную лицензия, разрешение на торговлю. И там написано уже не акционерное общество или ООО, там обычно торговую деятельность ведёт индивидуальный предприниматель. И там в этой лицензии написано в соответствии со следующим пунктом вторым статьи девятой, которую мы разбираем: если вид деятельности, осуществляемый изготовителем или продавцом, подлежит лицензированию, то до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности продавца, номере лицензии, номере свидетельства о государственной регистрации, сроках действия этого свидетельства (лицензии) и так далее. Так вот, можете подойти и посмотреть – там в этой вывешенной лицензии написано, указано: фамилия, имя-отчество предпринимателя, его адрес, в каком государственном органе он зарегистрирован, какого города, и срок действия этой лицензии.

Далее пункт третий – о том, что если предприятие торгует не там, где оно постоянно находится, т. е. на ярмарках, во временных помещениях, с лотков, на пляжах, например, когда вы отдыхаете, то мимо ходят как раз представители этих продавцов – таким образом, информация, которую мы рассмотрели в первом, втором пункте, тоже должна быть доведена до сведения потребителей.

Далее. Далее переходим к статье 10-й. Статья 10-я конкретизирует статью восьмую в плане информации о товарах и услугах. Здесь написано в первом пункте следующее. Первый пункт – «изготовитель (продавец, исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора». Конечно же, о «правильном выборе» нигде не будет в юридических документах разъяснено – что такое правильный выбор, неправильный выбор. Но вот как тут написано и по логике вещей, например, своевременно в этом пункте означает, что до покупки, до заключения договора купли-продажи, а не после, например. Необходимая и достоверная информация: мы уже разбирали, что это такое – «обеспечивающая возможность их правильного выбора».

Второй пункт – информация о товарах должна содержать (т. е. здесь конкретизируется восьмая статья «Право на информацию» и говорится – «должна содержать наименование технического регламента» – это означает технический регламент типа ГОСТа, технический регламент – это технологические условия изготовления). Далее идут – сведения об основных потребительских свойствах товаров, 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).

Далее – сведения о пищевой ценности, о назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объёме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Здесь я могу... минутку, пожалуйста... Я сходил на кухню, взял первый попавшийся товар пищевой, и сейчас можем посмотреть, что же здесь написано, и насколько право на информацию здесь удовлетворяют.

Называется товар «Десерт Бонжур Мини – крем-брюле». Здесь есть информация на четырёх языках. На первом месте – украинский язык, потому что изготовлено на Украине, ещё русский, английский и казахский. По-русски можно прочитать состав: шоколадная глазурь, сахар, молоко сгущённое, мука пшеничная первого сорта, паприка, жир кондитерский и так далее. Эмульгаторы, ароматизаторы, красители. Далее идёт информация о содержании пищевой ценности: в ста граммах продукта содержится белков 4,7 грамма, жиров 16,1 грамма, углеводов 64,8 грамма. Энергетическая ценность – 413,0 килокалории. Идёт также информация о том, как хранить этот товар. Потому что здесь в Законе сказано в следующих абзацах о том, что информация о товарах должна содержать правила и условия эффективного и безопасного использования товара. И срок сейчас посмотрим, это здесь – температура хранения при относительной влажности воздуха не более 75 процентов 18 плюс-минус 3 градуса Цельсия. Это выполнено (этот пункт).

Дальше здесь есть в законе – «обязан содержать срок службы или срок годности товара, установленный в соответствии с настоящим Законом». В частности, здесь на этом десерте крем-брюле написано: «дата производства и упаковывания 17.03.08» и «употребить до 09.09.08».

В Законе также указана необходимость написать, указать адрес (место нахождения), фирменное наименование изготовителя (продавца). На коробке написано следующее: производитель ЗАО «Производственное объединение КОНТИ», Украина, Донецк, бульвар Шевченко, 6б. Это юридическое наименование изготовителя, вот это ЗАО «Производственное объединение КОНТИ» – это юридическое наименование, а фирменное наименование, скорее всего, здесь будет «Конти». Да, и сайт у них . И далее читаем в Законе – указание гарантийного срока (это здесь указывать не нужно). Дальше написано, что должно содержаться указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нём, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги). Здесь, например, на коробке указано – претензии принимает импортёр в РФ ЗАО «Конти Рус», Россия, г. Курск, ул. Золотая, 13, телефон, факс, e-mail. То есть вот эта функция по принятию рекламаций или каких-то жалоб, претензий – всё это выполняет импортёр. Кто такой импортёр с точки зрения Закона, мы в преамбуле можем прочитать. [www.conti.com](http://www.conti.com)

И остальные пункты статьи десятой, которую мы разбираем, здесь указано – цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы. Цену в рублях уже на самом товаре у нас не пишут. При СССР цены на товарах указывались, например, на книжках, изданных в то время, вы всегда увидите на последней странице, на обложке цену, на всех товарах была она наносилась при изготовлении. Сейчас цены на самих товарах не пишут, у нас свободный рынок, реализация идёт по любой цене, которую установит продавец (кроме тех категорий товаров, цены на которые Правительство контролирует). И поэтому цена на ценнике или ещё каким-то образом доводится до сведения потребителей. Про гарантийный срок, если он установлен – это касается всё-таки товаров, а не продуктов питания.

И ещё здесь есть указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. Абзац этот введён в 99-м году, но до сих пор, по-моему, так и не спешат исполнители и организаторы этих концертов указывать, будет ли артист под фонограмму петь или вживую. Но по закону они это обязаны делать.

В третьем пункте написано, что информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. В частности, на продукты питания в ресторане на блюда информацию доводят через меню, остальные, как я уже сказал, ценники делают для товаров. Информация может быть указана и в виде маркировки, которую мы предыдущие пять минут рассматривали – вот она может быть донесена различными способами.

В частности если посмотреть на эту коробку крем-брюле, какую информацию здесь ещё можно почерпнуть – здесь указаны технические условия и номер этого стандарта. Мы проходили, что да, должны быть технические регламенты указаны. Здесь есть адрес для корреспонденции (Украина, г. Киев, абонентский ящик 70), здесь указан и вес, кстати, не забываем обязательный параметр – масса нетто 256 грамм. Если кто не знает или забыл, нетто – это чистый вес, брутто – вес с упаковкой. Здесь ещё есть значки – вот я вижу известный довольно-таки значок Росстандарт, и два значка, которые в России не применяются (здесь казахский знак качества какой-то и ещё украинский значок, наверное, тоже типа Росстандарта). И, кроме того, здесь указано, конкретизируется, кто проводил укладку – укладчик 7 (стоит печать). В общем-то, это и вся информация, которую можно увидеть, прочитав на коробке. В целом полностью соответствует тем требованиям, которые предъявляются в соответствии со статьёй 10 к информации о товаре, если, конечно, вся эта информация соответствует действительности.

Ещё я возьму какой-нибудь технический товар. Вот у меня лежит коробка с лампочкой. Написано Osram – это торговая марка. Смотрим, что здесь написано – производитель «Осрам ГМБХ», адрес в Германии дан, написано всякими английскими буквами – Osram deluxe star. А может, это по-немецки нужно читать. Но в любом случае ищем, что написано по-русски. Срок службы – шесть лет при работе около 2,7 ч в день. Компактная люминесцентная энергосберегающая лампа. «Экономит до 70% электроэнергии». «Дополнительная информация – смотри на внутреннем клапане упаковки». Здесь указан срок службы, а не гарантийный срок – шесть лет. Здесь не указано, что делать, если вдруг она не работает эти шесть лет, к кому обращаться. И инструкция по использованию не помешала бы, если энергосберегающую нужно как-то по-особому вкручивать. Хотя, сейчас посмотрим, что же написано на внутреннем клапане. Здесь открываем и видим – «Электрическая лампа для освещения», мощность такая-то, напряжение, световой поток. Лампа не предназначена для работы в помещениях с повышенной влажностью и со светорегуляторами. При наружном освещении использовать только в закрытых вентилируемых светильниках. Хранить в сухом месте, не бросать. Изготовитель – «Осрам Гмбх», Бруннерштрассе, 1, Мюнхен, Германия. Следовательно, подразумевается, что нужно обращаться к продавцу, и продавец уже сам будет разбираться, что с этими лампочками, если они вдруг не горят, делать. Да, здесь указан импортёр.

И что здесь ещё указано? В принципе, это всё, что здесь указано. Помимо того, что здесь есть значки разнообразные о том, что не нужно выкидывать в мусорку, утилизировать нужно, о том, что не нужно так держаться, нужно так-то держаться за лампочку. Наверное, это всё. Особых несоответствий с Законом «О защите прав потребителей» я не вижу.

Так... И наверное, ещё возьму нетехнический товар. В частности, у меня тут под рукой влажные салфетки «Морская прохлада», купленные в «Перекрёстке». Здесь указано количество – 80 штук. Здесь указано для чего они предназначены – для повседневной гигиены детей и взрослых. Так... гипоаллергенны. Состав здесь есть – состав такой-то (химические термины приведены). Кем произведено – продукт произведён под контролем специалистов торгового дома «Перекрёсток». «Ваши замечания по качеству и упаковке товара просим направлять в службу отзывов и предложений по адресу Московская область, Мытищинский район, пос. Пальцево, торговый дом „Перекрёсток“». Произведено в России ООО «Зерту», Московская область, город Климовск, Бережковский проезд, 4. Товар сертифицирован, срок годности два года – смотреть на упаковке. Технические условия такие-то. Дата – 08.06.07. Срок годности

ещё не прошёл. Тоже вроде бы указаны все нужные пункты, вся нужная информация, возможно, кроме той информации, как нужно хранить эти салфетки, чтобы они не портились.

У вас, кстати, будет домашнее задание – тоже так же взять три товара (один продукт, один технический товар и один нетехнический товар). Посмотреть всю информацию, которая указана на упаковке, и сравнить с тем, что должно быть указано по Закону «О защите прав потребителей».

И последняя статья Закона «О защите прав потребителей», которую мы сегодня успеем разобрать – статья 11-я «Режим работы продавца (исполнителя)». В первом пункте сказано, что режим работы государственных организаций торговли, бытового обслуживания устанавливается по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. А режим работы организаций, осуществляющих деятельность в области обслуживания потребителей, остальные организации, а также индивидуальные предприниматели – они устанавливают время работы (режим работы) самостоятельно.

И третий пункт – режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному. Это конкретизация права на информацию о продавце. И по обычаям делового оборота сведения эти (о режиме работы) доводятся в виде вывески или надписи на двери – т. е. визуально оформленная, доступная для потребителя и размещённая с достаточной степенью видимости, так скажем, размер шрифта чтобы соответствовал.

И кроме того, в каком виде обычно это доводится? Режим работы, двоеточие, и дальше идёт «с 9.00 до 19.30», например. Нужно указывать обязательно не только время начала и окончания работы, но и время обеденного, технического или иных перерывов. Например, «обед с 14.00 до 15.00» или «технические перерывы каждые 3 часа по десять минут: 12.00—12.10, 15.00—15.10» и так далее. Если же предприятие работает круглосуточно, то указывается, что «режим работы – 24 часа в сутки». И работает без перерыва. Или, соответственно, с техническими перерывами. Кроме того, в соответствии с этой статьёй предприниматели и организации должны выдерживать установленный режим работы для того, чтобы потребители зря не теряли время, приходя в нерабочее время, точнее, в рабочее время, но когда никого уже нет, когда всё закрыто.

И у вас будет ещё одно домашнее задание. Зайти в 5—10 предприятий торговли или сферы обслуживания и посмотреть, насколько достоверно, насколько надлежащим образом доводится информация именно в соответствии со статьёй 11-й, и выдерживается ли график. И о наблюдениях своих написать в нашем блоге.

Напомню, что мы сегодня изучили. Основная тема была – право потребителя на информацию. И мы рассмотрели те статьи Закона «О защите прав потребителей», в которых это право подробно описано. На этом я прощаюсь с вами, до встречи завтра, в это же время.

«Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах)».

## **Каст №4. ЗоПП, часть 3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушения прав потребителей**

- **Ответственность за ненадлежащую информацию**
- **Ответственность за вред, причинённый  
вследствие недостатков товара (работы, услуги)**
- **Компенсация морального вреда**
- **Недействительность условий договора,  
ущемляющих права потребителей**
- **Судебная защита прав потребителей**

Приветствую участников вебинара по правам потребителей. Меня зовут Анатолий Верчинский. И сегодня у нас четвёртый день, мы будем продолжать изучать Закон «О защите прав потребителей».

Прежде чем перейти к нему, я немного разберу домашнее задание, которое я давал. В частности, отчёт Катерины, которая написала в первой строке, что надеется, её варианты ответов на вопрос, который был в домашнем задании, правильный. По этому поводу я могу сказать, что на подобных тренингах, на подобных курсах вряд ли существует правильный ответ, потому что в юриспруденции есть даже такой анекдот: «Два юриста – три мнения». Другими словами, даже если выходит закон в какой-то области, то возможно противоречие между отдельными статьями этого закона. Есть много противоречий даже в Конституции. Есть некоторые ссылки на другие законы. И тогда уже будет противоречие между этим законом и другими законами. Есть противоречие между вышестоящими, так скажем, законами и нижестоящими подзаконными актами, или министерскими актами или какими-то приказами и так далее. И в этом случае можно говорить о правильном ответе или правильном мнении только, если, как я уже писал в одной из своих рассылок, только если всё это будет переведено в компьютерный вид, в форму программы, где на входе идут законодательные акты (законы), на входе же вводится информация о действиях, которые, возможно, являются правонарушениями, а на выходе, результатом работы этой программы будет распечатка, где указано – виновен/невиновен, нарушил/не нарушил, такое наказание нужно понести за это действие или какое-то другое. Другими словами, эта область (юриспруденция) не регламентирована так же как, например, математика или физика. Хотя даже в физике есть области, где до сих пор спорят по тем или иным поводам. Поэтому спорить в юриспруденции тоже можно очень долго, очень упорно, чем и занимаются адвокаты в суде.

Я же подведу итог такому вступлению тем выводом, что «правильность» определяет суд, в частности, судья, «правильность» этого решения судьи определяет надзорная инстанция, конституционные жалобы пишутся наверх. Наверху всей этой судебной власти стоит Верховный суд, Конституционный Суд. И даже если они принимают какое-то решение, это тоже не является правильным решением, это решение можно обжаловать в международных судах. А так как международные суды ещё нельзя обжаловать в межпланетных судах, то решение международного суда и считается условно самым правильным. Вот такое моё мнение по поводу правильности/неправильности в нашем тренинге.

Итак, было домашнее задание – написать десять ситуаций, в которых вы не были потребителем, или те люди, организации, в которых вы что-то купили, приобрели, не были эти организации и люди продавцами с точки зрения Закона «О защите прав потребителей». Вот Катерина справилась с заданием, написала 10 ситуаций. Я хотел бы парочку немножко подробнее разобрать, в частности, первый пункт – это покупка товара в компании «Орифлейм» для продажи клиентам. Да, это не попадает под действие Закона «О защите прав потребителей», потому что вы в этом случае покупаете у «Орифлейм» для реализации, для дальнейшей перепродажи, для извлечения прибыли. Вместе с этим, это полностью будет так только, если вы зарегистрированы как предприниматель и, соответственно, официально получаете... или сами ведёте всю бухгалтерию, отмечаете прибыли и убытки, налоги свои платите, и тогда этот случай покупки у «Орифлейма» не попадает под действие Закона «О защите прав потребителей». Но есть и второй случай – когда вы покупаете товар у «Орифлейма», но нигде не проходите как предприниматель. И «Орифлейм» вам продаёт как конечному, получается, потребителю. То есть с точки зрения закона ни вы, ни «Орифлейм» не можете доказать, что вы являетесь предпринимателем. В таком случае получается, что вы потребитель с точки зрения Закона.

Ведь если вы купили какой-то товар в магазине, например, сок, потом пошли на пляж и кто-то у вас попросил продать вам этот сок, чтобы не ходить (кому-то лень ходить), он у вас купил, например, две пачки сока, или вы купили ящик целый воды, поставили, и у вас кто-то подошёл взял и купил у вас. Пусть даже с наценкой, пусть даже дороже в два раза, чем вы сами купили, но вы же в этот момент не являетесь предпринимателем с точки зрения закона. Поэтому вы являетесь покупателем и потребителем этого ларька, где вы купили воду, или потребителем «Орифлейма».

Поэтому нужно чётко различать, одно и то же действие может быть по-разному воспринято с точки зрения закона при тех или иных дополнительных, так скажем, условиях. Но в целом все эти сетевые компании, которые распространяют через торговых представителей – они не всегда всё-таки зарегистрированы как торговые представители, не всегда зарегистрированы как предприниматели. Это нужно тоже понимать. Даже понимать, в том числе, когда «Орифлейм» продаёт товар, то никак не может без соответствующих бумаг понять – вы себе покупаете или для перепродажи. Хорошо. Думаю, с этим моментом разобрались. Если есть вопросы, задавайте.

К следующему пункту хотел бы ещё обратиться. Здесь Катерина ответила про ситуацию, когда куры приносят яйца и пользование вот этими яйцами. Не совсем мне понятно – куры эти, т. е. яйца, они на продажу идут или не на продажу. И откуда эти куры взялись. То есть, если вы их сами разводите этих кур – то это одно, если же вы купили кур специально для того, чтобы их разводить и яйца употреблять в личном хозяйстве (не на продажу), то по логике вещей подходит под Закон «О защите прав потребителей». Вы же купили не каких-то кур-разводчиков. Кстати, как собак – если вы купили в официальной организации, которая вам продала вполне официально, по документам кур для получения яиц. Вполне этот случай может подойти под Закон «О защите прав потребителей». Но если, опять же, замечу, в договоре был пункт о том, что куры обязаны, так скажем, нести яйца такого-то качества, в таком-то количестве. А не просто продают кур как... на мясо, например, или просто для эстетических соображений или для съёмок в кино, например.

И пункт о сборе грибов, ягод в лесах. Здесь есть тоже момент. Бывает, когда колхозные поля, их, так скажем, продают или сдают в аренду организациям, собирающим урожай, и любой гражданин может прийти, заплатить денежку. Я точно помню, в советские годы было такое, когда по выходным мы в автобус садились, нас привозили на это поле, мы сначала собирали какой-то объём (ведро, банку или бидон) и на выходе платили за вес собранных ягод, например. Или можно было яблок набрать тоже в определённом месте, в определённое время. Поэтому да, касательно леса – вряд ли там будут огораживать лес и собирать плату за возможность сбора

грибов, ягод. Но я думаю, бывают и такие участки, вполне возможно, особо грибные места. Или какие-то заповедные, или ещё какие. Сейчас частные, возможно, появились подлески. Так же как и частные пруды, где можно ловить рыбу тоже за деньги.

Так вот, в более общем случае, конечно же, вы не являетесь напрямую потребителем леса, хотя услуги по обслуживанию леса, вся работа по тому, чтобы лес этот был, поставлял все эти грибы, ягоды, свежий воздух – эта забота лежит забота на государстве. В некотором роде государство – это исполнитель заказа по обслуживанию наших природных богатств. Поэтому напрямую деньгами мы не платим, мы платим налоги за возможность в том числе собирать ягоды и грибы. Но под Закон «О защите прав потребителей» в общем случае этот вид отношений (получение товара, продуктов таких) не подпадает.

А теперь перейдём непосредственно к нашему Закону и к следующим статьям, которые называются общим словом «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) в процессе выполнения своих обязанностей».

Статья 12-я – «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)». Первый пункт – о том, что если потребителю не предоставлена возможность сразу же получить информацию о товаре при заключении договора, то он вправе потребовать возмещения убытков, причинённых таким подобным необоснованным уклонением от заключения договора. А если договор заключён, то он, потребитель, может отказаться от его исполнения и требовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. Причём в этом случае потребитель обязан вернуть товар или результаты работы, услуги, если это возможно по их характеру, продавцу (исполнителю).

Здесь важно что понимать? Наверное, то, что если потребителю не предоставлена информация о работе (услуге), важно то, что он потребовал возмещения убытков. То есть здесь касательно требования заключено вот в это словосочетание «вправе потребовать». То есть, если вы будете направлять какую-то жалобу или какое-то обращение, то вы будете уже требовать, ссылаясь на вот эту статью 12-ю, пункт первый. «На основании статьи 12-й, пункт 1-й требую возмещения убытков...» И если возможно по их характеру, нужно будет вернуть товар (работу, услугу). То есть товар вернуть всегда можно, а если вам предоставили, например, услугу – что-то зашили – то вряд ли вам нужно распарывать всё обратно. Или что-то прибили, то вряд ли нужно будет возвращать всё в то исходное состояние, в котором оно было. Но если вам поставили, например, окна, то вполне возможно, что организация, компания может эти окна или двери те же самые, железные двери – вполне могут потребовать назад.

Второй пункт – продавец, который не предоставил покупателю полной и достоверной информации о товаре, несёт ответственность, предусмотренную такими-то пунктами, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. То есть мы рассмотрели, что такое полная и достоверная информация, но вот здесь как бы закрепляется, что потребитель находится в худшем положении относительно продавца, если ему не предоставлена какая-либо информация по товару или услуге. И вот эта статья, этот пункт – выравнивает их в правах. Потому что продавец может использовать отсутствие знаний у покупателя для того, чтобы продать ему то, что на самом деле покупателю не нужно.

А об ответственности, которая предусмотрена пунктами Закона, мы будем проходить далее. Замечу только, что здесь тоже важно всё-таки будет доказывать, что недостатки товара возникли вследствие отсутствия у потребителя полной и достоверной информации о товаре (услуге).

Далее пункт третий – о том, что при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя из-за непредставления ему вот этой полной и достоверной информации о товаре, потребитель вправе требовать возмещения этого вреда по статье 14-й настоящего Закона, в том числе – возмещения убытков, причинённых природным объектам.

И четвёртый пункт ещё раз закрепляет то положение, что необходимо исходить при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков из-за недостоверной или недостаточно полной информацией из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара.

Статья 13-я – ответственность изготовителя за нарушение прав потребителя. Здесь обратим внимание на пункт первый. В первом пункте важно то, что за нарушение прав потребителя ответственность наступает и предусмотренная законом, и предусмотренная договором. То есть можно в договоре предусмотреть дополнительные какие-то санкции за нарушение прав потребителя.

Уточню, что снизить вот эту планку, которую ставит Закон в отношении прав потребителя, нельзя. То есть эти пункты договора будут признаны недействительными. Например, если вы подпишете договор, в котором откажетесь от любых убытков, от любых возмещений и компенсаций со стороны изготовителя или исполнителя.

Далее. Второй пункт – о том, что убытки подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом или договором. То есть, опять же, в договоре можно дополнительно предусмотреть какие-то штрафы.

И третий пункт – о том, что даже если будут уплачены неустойки, штрафы продавцом, то это не избавляет этого продавца от возложенных на него обязанностей.

Четвёртый пункт – о том, что изготовитель от подобной ответственности за неисполнение обязательств своих освобождается, если докажет, что это произошло вследствие действия непреодолимой силы. Что входит в это понятие – непреодолимая сила? Это, например, какие-то природные силы, явления типа цунами, тайфун и так далее. Это могут быть военные действия, какие-то военные конфликты, перевороты и так далее. Это могут быть эпидемии массовые, это могут быть какие-то запреты со стороны государства. Это могут быть какие-то забастовки. Например, недавно была забастовка на границе с Польшей – затор огромный из-за того, что таможенники польские проводили забастовку. Вот это как раз такой случай непреодолимой силы. Соответственно, преодолимой силой считаются те случаи, в которых продавец мог повлиять на ситуацию, или от него зависел тот или иной исход событий. В частности, не может быть признан непреодолимыми такие препятствия, как нарушение обязанности со стороны поставщиков, например. Или отсутствие на рынке нужных специалистов в данный момент. Или, например, должник не выплатил нужную сумму, поэтому сейчас у продавца в связи с этим проблемы с исполнением своих обязательств.

Далее пункт пятый и шестой – о том, что в добровольном порядке обязан выполнять продавец (изготовитель) требование потребителя об уплате штрафов и неустоек. Если же в добровольном порядке это не было сделано, то суд это оценивает как усугубляющий фактор. И если в судебном порядке потребитель взыскивает эти неустойки, то ещё к этому дополняется штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. И ещё здесь есть абзац о том, что эти пятьдесят процентов могут быть перечислены в том числе на счёт общественных объединений потребителей, которые выступили в защиту этого потребителя.

И ещё по этой 13-й статье замечу – что же является убытками, которые нужно возмещать. Убытки – это, по-другому можно сказать, те расходы, которые были проведены для возмещения ущерба. Также мы будем рассматривать Гражданский кодекс, в соответствии с которым сюда может быть причислены те неполученные доходы, которые потребитель получил бы, если бы товар был бы годным для использования. Это также называется упущенной выгодой, потому что есть прибыль, а есть выгода. Нужно различать, что неполученная прибыль – это всё-таки о предпринимательстве, а вот неполученные доходы – они шире, чем неполученная прибыль, и включает всё, что должен был получить потребитель, используя товар как орудие производительного труда.

То есть, например, когда дачник покупает сельскохозяйственные всякие механизмы, приборы и так далее – он хочет получить урожай для личных нужд. Он не является тем фермером, который потом везёт этот свой урожай на рынок в город. Также к упущенной выгоде, к убыткам можно отнести тот случай, когда вы хотите открыть счёт в банке, но вам отказывают, и поэтому вы теряете проценты каждый день из-за того, что не положили эти деньги на счёт. Или у вас замораживают счёт по каким-то причинам – вы тоже теряете, так скажем, не то что прибыль, но доходы. Или вы договорились о том, что вашу квартиру отремонтируют за 2 месяца, а ремонтируют полгода, и из-за этого вам приходится 4 месяца снимать другую квартиру, чтобы жить. Или у вас был уже заключён договор, чтобы эти четыре месяца будете эту свою квартиру сдавать – вот это уже будет повод для требования возмещения убытков, возмещения ущерба.

Далее статья 14 – тоже конкретизирует и немножко повторяет о имущественной ответственности за вред, причинённый вследствие недостатков товара (работы или услуги).

В первом пункте – вред вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объёме.

Второе важное замечание – о том, что независимо от того, был ли заключён договор между тем, кто потерпевший, и продавцом, вред всё равно придётся возмещать. Катерина ответила в списке из десяти ситуаций, когда не является потребителем человек, взявший что-то у девочек-промоутеров в магазине (бесплатный товар), да? Или, например, вам продали холодильник и дали фритюрницу какую-нибудь бесплатно к этому холодильнику по условиям маркетинговой акции. Так вот, здесь всё-таки, если фритюрница нанесёт вред, какой-нибудь ущерб здоровью, или бесплатное масло или конфеты (упаковка с конфетами вам будет подарена) попробовать – а они окажутся с пропавшим, с истекшим сроком годности, и вы отравитесь – это тоже такой ущерб здоровью вашему, который будет причинён вследствие недостатка товара. И вы можете обратиться к изготовителю фритюрницы, в частности, с требованием о возмещении вреда. Потому что вот этот второй пункт говорит о том, что это происходит независимо от того, состоял ли потерпевший в каких-то договорных отношениях с продавцом.

И вот именно дальше третий пункт об этом – вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинён в течение установленного срока службы или срока годности товара. То есть при получении бесплатного продукта в магазине смотрим на срок годности. Если он прошёл, то изготовитель уже не несёт ответственности, но несёт ответственность по общегражданскому законодательству те, кто вам этот продукт дали. Или может вести, если вы всё-таки докажете – потому что трудно будет доказать, что вы получили от промоутеров этот продукт. Может, вы его просто где-то в другом месте купили. Вы же не заключаете договор дарения с этими промоутерами. Поэтому здесь такой момент всё-таки – с фритюрницами, которые идут с холодильником – здесь проще. Есть фритюрница, можно доказать, что она была получена в такой-то день (вместе с холодильником прилагалась) и так далее. Там могут гарантийный талон дать – в нём указан установленный срок службы.

Поэтому вы понимаете, насколько заинтересованы продавцы, чтобы снизить срок годности и срок службы у товаров. Чем меньше срок службы, тем больше вероятность, что ничего не произойдёт со здоровьем и имуществом потребителя в процессе пользования товаром. Чем меньше срок годности продуктов, тем получается выгоднее продавцу. И, конечно, совсем было бы уж выгодно, если бы можно было не устанавливать эти сроки. Но вот в этой статье 14-й, пункт 3-й ещё говорится о том, что если на товар должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена информация об этом (достоверная, полная), или не был потребитель информирован, что он должен был делать в случае истекшего срока годности или срока службы, то вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения. То есть до конца срока службы, после срока годности (службы) – здесь уже не будет иметь значения. И ссылка есть ещё на пункт 1-й статьи 5-й –

на то, что если изготовитель не установил срок службы, то вред подлежит возмещению в течение 10 лет со дня передачи товара или со дня изготовления товара.

Дальше написано – «вред, причинённый вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего». То есть сами можете выбирать к кому обращаться за возмещением убытков, за возмещением вреда. Продавец уже потом сам может разбираться с изготовителем. Иначе можно было бы очень легко уйти от ответственности. Например, продавец скажет: «Вы знаете, мы с изготовителем уже потеряли связь. Они уже съехали с этого адреса, где мы покупали», – или ещё что-то. Поэтому можно обратиться к изготовителю. А если было бы здесь было написано «обращаться только к продавцу», то продавец тоже мог бы исчезнуть, съехать, продать партию бракованных товаров и раствориться. Поэтому здесь сразу две возможности есть. «По выбору потерпевшего» – опять же, указывается на то, что независимо, был ли договор, был ли это потребитель, или не потребитель пользовался этим товаром – это неважно, был ли этот товар, вообще, куплен.

Далее. Пункт 4-й у нас дальше идёт – о том, что есть ответственность изготовителя за то, какие материалы, оборудование и так далее используются в процессе производства. И независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить особые свойства этого материала или нет. Например, насколько я знаю, в строительстве раньше использовали асбест – потом поняли, что очень вреден для здоровья, и перестали использовать. Так вот, те, кто покупал что-либо или заказывал услуги, где были в ремонтных работах использованы материалы с асбестом, они могли и могут требовать по этому закону возмещения вреда, потому что на самом деле неизвестен момент, когда признан был асбест вредным. Другими словами, невозможно установить, знает ли кто сейчас во всём мире, что асбест вреден или не знает. Или любой другой какой-то химический элемент или какой-то материал. Более того, вполне возможно, что продавец знает, но купил все эти исследования или как-то деньгами повлиял на то, чтобы именно в этой области исследования не производились. Вот как раз именно для таких случаев существует защита от подобных действий.

Далее идёт пункт 5-й – небольшая ссылка на то, что изготовитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинён вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. Это вместе с теми статьями, что мы изучили, как раз составляет такой комплекс защиты изготовителя и потребителя, т. е. изготовитель обязан предоставить информацию, как использовать и как хранить, а исполнитель не обязан отвечать за вред, если эта информация была доведена до потребителя.

Далее идёт статья о компенсации морального вреда. Моральный вред, причинённый потребителю, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. То есть в отличие от предыдущей имущественной ответственности, которая наступает за случайное причинение убытков, т. е. является безвиновной, то компенсация морального вреда наступает только, если доказано наличие вины продавца или изготовителя. И что подразумевается под моральным вредом? Для этого есть Гражданский кодекс. Мы потом его можем более подробно изучить. Там написано о том, что моральный вред – это физические или нравственные страдания, причинённые гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага.

Здесь могу ещё заметить, что моральный вред у нас ещё не совсем, так скажем, по американским стандартам определяется. И, вообще, зависит от судьбы. И в общем случае считается, что есть какой-то стандарт обычных жизненных потребностей, неудовлетворение которых и есть моральный вред, так скажем. Как пример может быть такие ситуации, что нравственные переживания в связи с гибелью родственников, невозможность заниматься активно общественной жизнью. Это может быть и потеря работы, и потери чести и достоинства, раскрытие семейной, врачебной или ещё какой-нибудь тайны, вообще – вмешательство в лич-

ную жизнь, распространение сведений, порочащих честь, достоинство, подрывающую деловую репутацию. Это может быть и причинение физической боли, причинение боли, связанное, вообще, с каким-либо повреждением здоровья. То есть всё то, что не может быть сведено к имущественному вреду. И далее написано в законе – «размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда». Как вы знаете, в наших судах пока ещё эти размеры компенсаций невысоки: миллионов ожидать не приходится. Но постепенно, я думаю, эта планка будет повышаться.

Отдельно ещё замечу, что иск тоже можно подавать отдельно. То есть отдельно предъявляется иск об имущественном вреде, причинении вреда, и отдельно – о компенсации моральных страданий. Или, может, потребитель просто без компенсации имущественного вреда подать сразу о компенсации морального вреда. То есть это такие независимые процессы. Не нужно доказывать имущественный вред и убытки. Можно доказывать только нанесение морального вреда.

Статья 16-я – о недействительности условий договора, ущемляющих права потребителей. О том, что я уже говорил – что в договоре может быть написано, что вы отказываетесь от своих прав потребителей, но они будут признаны недействительными.

Здесь важный 2-й пункт – запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением других товаров. Как это было в советское время, так называемая продажа «в нагрузку» – чтобы неходовой товар распродать, делали товары «в наборе», «в заказе» или «услуги в комплексе», так называемые. В комплексе услуги или товары (наборы) могут продаваться, только если являются единой ассортиментной единицей (комплект). Это может быть по тому же Гражданскому кодексу – набор посуды, набор мебели, набор ещё каких-то приспособлений. И, наверное, самым главным подтверждением, что это комплект – приложение в виде бумажки, где должно быть написано «комплектность» – и перечисление всего, что входит в этот комплект.

Если же такое навязывание происходит, в том числе, услуги – в пункте 3-м сказано, что продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Бесплатно – можно дополнительно, за плату – нет. «Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы». И здесь, кстати, не сказано, что после этого потребитель обязан возместить, т. е. вернуть предоставленные услуги обратно, так скажем, то что мы разбирали в самом начале.

Здесь ещё что можно сказать? Обычно с услугами всё-таки тоже какой-то комплекс навязывают – особенно при посещении поликлиник, когда кучу диагнозов нужно проходить, совсем по другим врачам походить приходится. Или вас принимает врач и говорит, что для излечения обязательно нужно то-то то-то, а вот ещё нужно сходить в ближайший спортзал, фитнес-клуб – тоже как-то может быть оценено как какие-то дополнительные услуги за плату. Обычно когда в комплексе идёт в одном здании – и физкультурная какая-то организация, диспансер – и лечебная. И вот они друг другу поставляют, таким образом, клиентов. И, замечу, что если вы отказываетесь оплатить дополнительные услуги, то это не значит, что вы отказываетесь от основных услуг. По тому же Гражданскому кодексу – если договор может быть исполнен без включения в него определённой этой части, противоречащей закону, то недействительная часть сделки (договора) не влечёт недействительность прочих её частей.

И последнее. Статья 17-я – о судебной защите прав потребителей. Здесь сказано, что защита прав потребителей осуществляется судом. И о том, что иск вы, как потребители, можете предъявлять как по месту нахождения организации, так и по месту жительства (пребывания) вас как истца, и ещё по месту заключения или исполнения договора. Это называется альтернативная подсудность дел, связанных с защитой прав потребителя.

Вообще, т. к в других случаях стороны договора, или, так скажем, участники товарно-денежных или других отношений стоят с друг другом в какой-то административной или какой-то иной подчинённости, то они могут решаться во внесудебном каком-то предварительном порядке. А здесь потребитель и продавец в общем случае – они никак не подчинены друг другу, т. е. полностью, так скажем, независимы. Поэтому их возможные конфликты могут решаться только судебной властью. Это тоже по Гражданскому кодексу – принцип судебной защиты.

И есть ещё тут третий пункт – о том, что потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам о защите своих прав. Если раньше это было не очень актуально, потому что, насколько я помню, 15% стоило подать иск (15 процентов от минимальной заработной платы). Раньше МЗП равнялась 100 руб., значит, 15 руб. Но, наверное, сейчас могут поднять минимальную заработную плату до 1000 рублей или ещё выше. И тогда уже это освобождение от уплаты государственной пошлины будет более существенным.

На сегодня это всё. Мы рассмотрели часть статей под условным общим названием «Ответственность изготовителя (продавца) за имущественный вред, за моральный вред». В следующем касте перейдём к защите прав потребителей при продаже товаров. На этом я с вами прощаюсь с вами до завтра.

## **Каст №5. ЗоПП, часть 4. Защита прав потребителей при продаже товаров**

- **Последствия продажи товара ненадлежащего качества**
- **Сроки предъявления требований**
  - **Устранение недостатков**
- **Замена товара ненадлежащего качества**
- **Сроки удовлетворения отдельных требований**
  - **Ответственность за просрочку выполнения требований**
- **Обмен товара надлежащего качества**

Приветствую участников вебинара по правам потребителей. Сегодня у нас день пятый.

На прошлом касте была тема «Ответственность изготовителя (продавца)», и одна из участниц привела пример, когда она зашла в магазин, в котором выбрала батарейки, но к моменту этого выбора ей сказали: «Извините, продать не можем, потому что у нас компьютер уже выключен». Лента кончилась в кассовом аппарате, или касса снята – многое могут сказать за 5—10 минут до закрытия магазина. И пришлось ей уйти ни с чем. В данном случае как раз это подпадает под статьи, которые мы проходили. В частности, здесь есть режим работы продавца, статья 11-я, и следующая статья – о том, что можно требовать убытки в таких ситуациях. Потому что если в этот момент батарейки, например, нужны для специального медицинского прибора, чтобы что-то измерить или что-то ввести человеку срочно, то здесь уже стоит вопрос об ответственности за последствия создания такой смертельно опасной ситуации. Или вы, например, фотограф, выполняете в данный момент заказ редакции, и у вас кончились батарейки, но вы знали, что рядом есть магазин и вы можете в любой момент приобрести эти батарейки, вы знали, что они там есть. Даже проверили, в тот же день зашли. И вот зашли за 15 минут до закрытия магазина, а вам не смогли продать. В этом случае можно уже вести речь об ответственности за то, что вы не смогли выполнить свою работу как фотограф из-за нарушения продавцом правил торговли, в частности, правил, установленных Законом «О защите прав потребителей».

Сегодня мы продолжим изучать этот закон. У нас будет тема «Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям».

Итак, рассмотрим статью 18-ю, называется она «Последствия продажи товара ненадлежащего качества». В ней описывается, как реализуется право потребителя на качество товаров при их реализации по договору купли-продажи.

Итак, первый пункт этой статьи говорит о том, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки;
- потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление;

- или отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы (по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками).

Здесь важно понимать, что полностью перечислены все основания, по которым в случае обнаружения недостатков можно делать те или иные действия. И потребителю предоставляется без всякого обоснования выбирать любое из этих положений (только одно из них). И дальше написано, что потребитель вправе требовать возмещения убытков, причинённых вследствие продажи товара ненадлежащего качества. То есть помимо вот этих перечисленных возможностей ещё можно потребовать возмещения убытков.

В отношении же технически сложного товара потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и возвратить себе уплаченную сумму или заменить этот товар в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. После 15 дней эти все требования могут быть удовлетворены продавцом в одном из следующих случаев:

- если произошло обнаружение существенного недостатка;
- если произошло нарушение срока устранения недостатка товара (т. е., например, за эти 15 дней не заменили его на другой товар или не выполнили какие-то ещё ваши требования);
- и третье – невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

То есть продавец отсылает вас в сервисный центр, там товар ремонтируют, потом вы пользуетесь этим технически сложным товаром (напомню, это касается именно таких товаров). Потом у вас опять что-то ломается, но недостаток всё ещё не считается существенным, опять ремонтируют, опять ломается. И таким образом, нужно просто посчитать, сколько дней в течение года у вас технически сложный товар находился в ремонте. Если это превышает 30 дней в году, то такой недостаток приравнивается к существенному недостатку. Потому что здесь главное слово – «существенное». То есть до 15 дней в случае обнаружения недостатков, а после 15 дней – обнаружение существенного недостатка.

Также, наверное, здесь ещё могу сказать, что недостатки – они могут... вот здесь написано «в случае обнаружения недостатка», т. е. вы купили, заключили договор, купили товар, принесли его домой, и только там обнаружили. Совершенно другой расклад ситуации будет, если вам продавец заранее уже сказал, что здесь такие-то такие-то недостатки, и вы их, значит, уже не можете обнаружить. Вам продавец чётко указал при покупке – вот здесь брак, вот в этом системном компьютере скол на корпусе, или вот у этой модели костюма карман отсутствует, а должен присутствовать, или ещё какой-то недостаток. У машины приборная доска испорчена – всё это недостаток, но он не является обнаруженным в процессе эксплуатации. Иногда так и называются эти отделы – отдел, например, уценённых товаров, отдел товаров, бывших в употреблении и т. п. Здесь нужно чётко различать, что каждая буква в законе важна – «потребителю в случае обнаружения в товаре недостатков». То есть уже после приобретения, получается.

И дальше идёт второй пункт про требования: указанные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации, либо индивидуальному предпринимателю. То есть здесь конкретизируется, что со всеми этими требованиями можно обращаться или сюда, или туда, или ещё куда-то.

Кстати, о договоре купли-продажи – он ведь не всегда в письменной форме заключается. Обычно мы покупаем, используя устную форму сделки, т. е. продукты в магазине, в киоске выдаются в обмен на деньги. И к нему выдаётся как факт подтверждения сделки чек или товарный чек, ещё какой-нибудь документ, подтверждающий, что сделка совершена, и вы владеете товаром на вполне законных условиях.

Дальше идёт третий пункт статьи 18-й – о том, что потребитель вправе предъявить требования, указанные во втором и пятом пункте, изготовителю, импортёру, уполномоченной организации. То есть если раньше между потребителем и изготовителем не возникало правовых отношений, то сейчас в соответствии с этим Законом такие отношения возникают. И уже можете обращаться не только к продавцу по второму пункту, но и по второму и пятому абзацу пункта первого вы можете обращаться к изготовителю. Опять же, есть выбор – или к продавцу, получается, или к изготовителю.

То есть ещё один выбор предоставляется потребителю – получить деньги от изготовителя в случае продажи ему товара с недостатками.

Далее. Пятый пункт смотрим:

Здесь подчёркивается, что сам по себе кассовый или товарный чек не является договором, не относится к тем документам, которые определяют суть отношений. Это всего лишь бумажки, на которых удостоверено, что вы передали деньги определённой организации., организация эти деньги от вас получила. Договор, ещё раз скажу, заключается обычно при покупке-продаже в момент заключения договора этого, в момент передачи товара. И этот момент может быть зафиксирован по-разному: можете составить письменный договор, можете использовать свидетелей, можете ещё каким-либо образом задокументировать факт сделки, факт заключения договора покупки-продажи. Но этот пункт написан для того, чтобы... Вы, конечно, когда придёте и скажете «чека нет, ничего не сохранилось», от продавца можете услышать «тогда мы не можем вернуть вам деньги, потому что у нас отчётность строгая, потому что мы без чека никак не сможем доказать директору, что это мы не просто деньги отдаём, а именно тем, кто у нас купил что-то». В общем, многое чего могут сказать, и будут они по-своему правы. Вместе с этим, наверняка они вас и помнят, и понимают, что это их товар, что через них он прошёл. И если они отказываются по-хорошему возмещать, то у вас в соответствии с этим пунктом уже есть основания, так скажем, в суд пойти и уже там доказывать, что вы совершили эту покупку. Понимаете, да? Уже в суд вы можете привести свидетелей, вы можете привести какие-то другие доказательства, что вы купили именно в этом магазине (наклейки какие-то на коробке этой организации, какие-то ещё, подтверждающие факт покупки в этом месте именно этого товара). Думаю, с этим ясно, если есть вопросы – задавайте.

Дальше абзац 5-й, в пятом пункте – продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Обычно как происходит проверка качества товара – вы приносите неисправный прибор, например, и при вас его включают, выключают, тестируют. При вас именно в этом магазине, в этом отделе рекламаций – где вы отдаете для проверки качества. Здесь важно понимать, что в случае спора здесь написано... Например, продавец говорит «на самом деле, всё работает, и не нужно ничего менять». Или продавец несогласен, что есть какой-то существенный недостаток, если это технически сложный прибор. В общем, есть какой-то спор по поводу того, что продавец обязан заменить товар или вернуть деньги. В этом случае следующий абзац идёт – в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт, экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями настоящего Закона. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в суде.

Что значит – потребитель вправе присутствовать? Это значит, что проверка качества и экспертиза товара – это, оказывается, разные вещи. Экспертиза товара может проводиться только экспертами, только уполномоченной на то организацией. Существуют специально созданные (и у них в Уставе написано, для чего они созданы) экспертные организации, так скажем, те, которые занимаются экспертизами. Отдельно есть по строительным организациям экспертиза, отдельно по медицинским товарам эксперты, которые делают заключения отдельно по каким-то другим видам товаров и услуг. В любом случае в этой организации, помимо того,

что она должна быть экспертной, у неё должны быть эксперты, которые и имеют право давать соответствующие заключения.

И потребитель вправе присутствовать именно для того (здесь прописано), чтобы неисправный товар в магазине не отремонтировали. Отдаёте вы его на экспертизу, в магазине его сдают в ремонт, там ремонтируют, и на экспертизу он уже попадает отремонтированный, работающий. Понимаете, да? А если вы говорите «я хочу воспользоваться своим правом присутствовать, поэтому без меня вы её, экспертизу эту не делайте, я сам приду в указанное место, в какую организацию вы обычно отправляете на экспертизу, и там в моём присутствии передам эксперту лично в руки. Вот это право вам дано, и я думаю, что имеет смысл им пользоваться. Если же у вас или громоздкий какой-то предмет, или же вы хотите, чтобы продавец сам проводил эту экспертизу, то имеет смысл как-то запечатать этот товар или, если это уместится в конверт, запечатать в конверт, опечатать, поставить печать и подписать его в соответствующем акте сдачи-приёмки товара, описать его (все эти дополнительные меры по обеспечению сохранности). В общем, как-то сделать так, чтобы товар был опечатан, чтобы прилагались соответствующие ваши подписи, и подписи торговой организации, в которую вы сдаёте, чтобы к вашему приезду в эту экспертизу товар не был изменён, условно говоря. И чтобы к эксперту он попал именно в таком нераспечатанном виде. Далее, если в результате экспертизы установлено, что недостатки возникли по вине потребителя, то потребитель обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также все расходы, связанные с хранением и транспортировкой товара.

Здесь получается, что (логично, да?) вы настаиваете на экспертизе и что есть недостаток, а его, может, на самом деле нет, или он вызван не действиями продавца, а вашими действиями, то вы оплачиваете все расходы. Если в результате экспертизы оказывается, что недостаток есть и это, например, заводской брак, а не результат того, что вы что-то сделали с этим прибором не так, то экспертизу оплачивает продавец.

И в шестом пункте написано, что продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. То есть это именно на тот случай, если гарантийный срок не установлен, значит, нет периода, в течение которого можно этот товар из-за недостатков, получается, обменять или вернуть. Потому что в следующем абзаце написано – в отношении тех товаров, в отношении которых установлен гарантийный срок. И сравнивая эти два абзаца можно прийти к выводу, что во втором случае, во втором абзаце – уже продавец должен доказывать, что недостатки возникли после передачи товара потребителю. А в первом абзаце потребитель обязан доказывать, что недостатки товара возникли до передачи товара.

И последний пункт 18-й статьи – о том, что доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляются силами и за счёт продавца. В случае неисполнения данной обязанности, доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой или возвратом указанных товаров.

Здесь речь идёт о том, что бабушка 70-ти лет купила холодильник, заплатила за доставку, а обратно везти его менять или в ремонт – ну, не может ни физически, ни материально. Или просто женщина, которая, например, беременная – ей нельзя поднимать тяжести даже 5-ть килограмм, ей будет достаточно тяжело и вредно для здоровья. Может быть, коляску она уже купила. И именно для таких случаев, да и для остальных (неважно на самом деле, кто покупатель/потребитель). Если более 5 килограмм – то есть выбор. Или продавец сам по вашей просьбе, получает, доставляет, или нужно выдвигать требование. Если есть какое-то требование, то наказание, так скажем, за невыполнение этого требования – то оплата полностью ваших расходов.

Вы, например, можете заказать такси, если товар умещается в легковую машину, вы можете заказать грузовое такси. Но, конечно же, при этом нужно получать на руки все документы, подтверждающие факт оплаты, факт доставки. Или если вы по почте высылаете – тоже почтовые всякие квитанции нужно сохранять. При этом, конечно, вряд ли продавец станет оплачивать, если вы захотите, например, из Тулы приехать на такси с товаром, потому что так получается, что вы как бы используете возможность возврата товара и поездки, для, возможно, своих личных нужд. Вдруг вы каждую неделю захотите делать так – приезжаете в Москву, покупаете что-то, возвращаетесь в Тулу, вам всё это оплачивают, потом опять обращаетесь в следующий какой-нибудь магазин, и так далее. То есть здесь нужно понимать, что есть стандартные расценки на доставку товара, в пределах которых вам и могут оплатить это. Если же не оплачивают, то в судебном порядке придётся всё это делать.

Статья 19-я «Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара». То есть то, что мы проходили в 18-й статье – что можно сделать, зависит от срока, который прошёл с момента покупки товара.

Первый пункт гласит – потребитель вправе предъявить предусмотренные статьёй 18-й требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Мы в начале в самом изучали, что такое гарантийный срок и срок годности. Сейчас мы более подробно это рассмотрим.

Далее идёт абзац о том, что в отношении товаров, на которые гарантийные сроки и сроки годности не установлены, потребитель может предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. То есть здесь уже если продавец (изготовитель) сам не установил гарантийный срок или срок годности, то уже закон устанавливает этот срок, получается такая законная гарантия, которая здесь указана в пределах двух лет с момента передачи товара потребителю. И здесь, опять же, будем разбирать, что значит «день передачи товара потребителю».

Пункт 2-й гласит – «гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором». Если же день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Срок годности здесь не указан, потому что срок годности по-любому считается со дня изготовления товара. То есть вы покупаете хлеб в магазине, и срок годности не зависит от того, когда вы его купили. Срок годности с момента изготовления (испечения) этого хлеба уже начинает течь. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, дата наступления которого устанавливается субъектами РФ исходя из местных климатических условий. То есть здесь Закон заботится о потребителе, который покупает, например, зимние вещи летом и наоборот, т. е. готовит сани летом. Потому что потребитель сразу не может приступить к использованию товара и не может выявить недостатки. А срок-то уже будет течь с момента передачи потребителю. Поэтому если вы купили зимнюю обувь летом, то нужно смотреть, когда наступает зима, условно говоря, по мнению субъекта Российской Федерации, в котором вы находитесь (живёте). И, соответственно, срок (гарантийный срок или срок службы) начинает течь с момента наступления соответствующего сезона.

При продаже товаров по образцам, по почте эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если же день такой поставки или доставки невозможно определить, то срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Это ясно, вы всегда можете посмотреть на любом продукте, на любом косметическом изделии: изготовлен 1 января, годен до 1 февраля. Или – изготовлен 1 января, годен в течение 1 месяца. Или – годен до 1 февраля.

Дальше, третий пункт – о гарантийных сроках на комплектующие, о том, что если на комплектующие установлен меньший срок (гарантийный срок), чем гарантийный срок на основное изделие, то потребитель вправе предъявлять требование по недостаткам этой составной части комплектующего изделия в течение гарантийного срока основного изделия, если иное не предусмотрено договором. То есть если производитель (изготовитель, продавец) хочет уменьшить срок службы, например, клавиатуры или мышки при покупке компьютера, то, например, шесть месяцев на мышку и год на системный блок – это нужно будет специально в договоре купли-продажи прописывать. Без этого договора срок комплектующего будет равным сроку на основное изделие, что бы ни говорили при покупке продавца. Если на комплектующие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем на основной товар, то получается, что независимо от срока годности на основной товар, этот срок действует.

Четвёртый пункт – что сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, которая и предоставляется в соответствии со статьёй 10-й настоящего Закона. Это мы уже рассматривали – право потребителей на информацию.

Пятый пункт – о том, что в случае когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет, и недостатки обнаружены потребителем по истечении этого гарантийного срока, но в пределах этих двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные Законом, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю. Другими словами, например, продавец устанавливает гарантийный срок на монитор год. Хорошо. Через полтора года что-то случилось, в соответствии со статьёй 18-й вы хотите предъявить в связи с существенными недостатками, например, претензии. В отличие от, если бы что-то сломалось через полгода, вы бы тогда не доказывали в течение гарантийного срока, что это по вине изготовителя, например, заводской брак. Если же полтора года прошло, то вы уже обязаны доказать, что недостаток возник не по вашей вине, а по вине изготовителя. То есть выделяем вот этот гарантийный срок как тот срок, в течение которого продавец обязан доказать нам, что он тут ни при чём в этом недостатке, что виноваты, например, мы или обстоятельства непреодолимой силы. Вне этого гарантийного срока, но менее двух лет, уже потребитель обязан доказать, что это, например, заводской брак, а не он что-то неправильно с товаром сделал. И если он докажет, то к нему применимы все положения, предусмотренные статьёй 18-й.

Далее идёт пункт шестой – о том, что в случае выявления уже существенных недостатков потребитель может предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет (опять же, сам уже должен доказывать), что они возникли до передачи товара потребителю (т. е. заводской брак) или по причинам, возникшим до этого момента, т. е. вследствие заводского брака. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае не установленного срока службы. То есть, опять же, срок службы может быть здесь по договору установлен, а может быть по закону. По закону – десять лет, если он не установлен по договору. И, в отличие от предыдущего пункта, это касается изготовителя, т. е. продавцу (и изготовителю) можно предъявлять требования по пятому пункту, а по шестому пункту можно предъявлять только изготовителю или уполномоченной организации. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней или обнаруженный им недостаток товара является неустраняемым, потребитель может выбрать иные требования, предусмотренные пунктом 3-м статьи 18-й, или вернуть товар изготовителю (опять же, уже не продавцу возвращается, а изготовителю) и требовать возврата уплаченной денежной суммы. Если что-то неясно по статье 19-й – задавайте вопросы. Я думаю, ещё в форме рисунка всё это сделаю так же, как и для предыдущих кастов, чтобы вам более понятно было, более наглядно.

Следующая 20-я статья называется «Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)» – она о том, каков порядок осуществления потребителем своего права требовать без-

возмездного устранения недостатков в купленном товаре. И каковы обязанности продавца или изготовителя в том случае, если к нему предъявлено соответствующее требование об устранении недостатков.

Первый пункт – если срок устранения недостатков товара не определён в письменной форме соглашением сторон, то эти недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения и с учетом обычно применяемого способа. То есть как только вы позвонили продавцу (у вас сломалась стиральная машинка), то незамедлительно из их сервис-центра или из магазина выезжает соответствующий специалист, который приезжает, устанавливает причину недостатка (точнее, устраняет сам недостаток) или подписывает акт о том, что они забирают эту стиральную машину в свой сервисный центр и так далее.

В том случае, если станет очевидным, что недостатки не будут устранены в определённый соглашением сторон срок, можно заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей или другие подобные причины не являются основанием для заключения подобного соглашения о новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определённого первоначально. Тут, я думаю, более-менее понятно.

Второй пункт – о том, что в отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) обязан при предъявлении потребителем требования об устранении недостатка в трёхдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обеспечив доставку за свой счёт.

В частности, не распространяется на такие товары, как медицинские какие-то приборы, приборы, которые используются для приготовления пищи, электробритвы, электрофены, какие-то ещё подобные приборы. Полный список можете посмотреть в соответствующем постановлении Правительства.

Третий пункт – в случае устранения недостатков гарантийный срок продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Что логично – по вине продавца (изготовителя) вы не можете пользоваться товаром, а он получается как бы заинтересован в том, чтобы товар был бы у него в ремонте как можно дольше, если бы не этот пункт. Этот пункт компенсирует потребителю тот срок, в течение которого он не пользуется частью гарантийного срока. То есть гарантийный срок продлевается.

Обращение, кстати, может быть в устной форме, в письменной, в любой зафиксированной форме, необязательно идёт с момента предоставления товара в гарантийный сервис, например. И – до дня выдачи.

При выдаче товара изготовитель (продавец) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о том, когда потребитель обратился с требованием об устранении недостатков, когда принят, когда выдан товар, когда устранены недостатки, какие именно недостатки (описание их), какие были использованы запасные части – это всё должно быть указано в письменной форме и выдано в сервисном центре или в том месте, где устранялись недостатки.

Четвёртый пункт – о том, что если была замена комплектующего изделия и на это изделие был установлен какой-то гарантийный срок (отдельно от основного гарантийного срока), то тогда на эти части устанавливается новый гарантийный срок, если иное не предусмотрено договором между продавцом и покупателем, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта. Что тоже логично, потому что они могут в сервисном центре поставить туда деталь с других приборов, которых у них там навалом просто, и деталь сломается через 10 дней или через месяц. Поэтому они заинтересованы поставить туда новую деталь, на которую и идёт гарантийный срок.

Далее. По 20-й статье, я думаю, вопросов особых быть не должно. Поэтому идём дальше.

Статья 21-я – о случаях выдвижения покупателем требования о замене товара ненадлежащего качества. В этом случае продавец (изготовитель) обязаны заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования, а если есть необходимость дополнительной проверки качества этого товара продавцом (изготовителем) – то в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Здесь есть три исключения из этого правила – если у продавца (изготовителя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, то замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления требования.

Если район Крайнего Севера – это тоже исключение, можете прочитать, в чём именно оно заключается.

И третий исключительный случай – это если для замены товара требуется более семи дней, то в течение трёх дней со дня предъявления требования о замене товара обязаны покупателю предоставить безвозмездно во временное пользование товар длительного пользования, аналогичный по потребительским свойствам, обеспечив его доставку за свой счёт. Опять же, это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2-м статьи 20-й.

Здесь также ещё есть второй пункт, в соответствии с которым товар ненадлежащего качества должен быть заменён на новый товар, т. е. на товар, не бывший в употреблении. Соответственно, при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю. То есть вам не могут сделать замену одного товара некачественного на другой товар, пусть и качественный, но бывший в употреблении. И естественно, на этот новый товар по-новому и начинается гарантийный срок.

Статья 22-я – о сроке удовлетворения отдельных требований потребителя. В частности, требование о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причинённых потребителю – подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

При этом, конечно же, если вы требуете, например, возмещение убытков, нужно предоставить доказательства факта причинения убытков. Если продавец (изготовитель) несогласны, оспаривают факт убытка или с его размером несогласны, то возмещение убытков осуществляется уже на основании решения суда. И также здесь не определяются сроки возмещения расходов, например, на доставку товара для ремонта, из ремонта товара (доставка туда – обратно), который предоставляется потребителю во временное пользование, иных расходов. Но, по сути, эти требования должны удовлетворяться в том же порядке, что и требования о возмещении расходов потребителей на устранение недостатков и убытков.

Статья 23.1 – о последствиях нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю. Кто с этим сталкивается, кто покупает товары способом предварительной оплаты – пожалуйста, ознакомьтесь самостоятельно.

Статья 24-я – о расчётах с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества. Статья о том, что при замене товара на товар этой же марки перерасчёт цены товара не производится. Если цена товара, на который производится замена, выше – то потребитель доплачивает. Если цена товара, в котором заменяется некачественный товар, ниже – покупатель вправе требовать возмещения этой разницы.

И статья 25-я – право потребителя на обмен товара надлежащего качества. То есть, если всё устраивает, но товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, то в этом случае потребитель вправе поменять этот недовольственный, подчеркиваю, товар надлежащего качества на аналогичный товар – но именно у того продавца, у которого он был приобретён. Соответственно, здесь понадобятся доказательства, что именно

у этого продавца был приобретён товар, и важно, что продовольственные товары надлежащего качества не могут обмениваться. Вы не можете взять, купить мороженое и сказать: «Ой, извините, я его открыл, а там форма (расцветка) не та, на которую я рассчитывал». Здесь, конечно же, в первую очередь имеются в виду такие товары, как обувь, одежда и такие другие товары, которые нужно мерить или в сочетании с другими предметами гардероба смотреть, как они выглядят. Или же это могут быть обои: пришли домой, примерили – не подходят. Это могут быть какие-то ещё непродовольственные товары. Главное, что они не подходят по перечисленным параметрам. И это право имеется у потребителя в течение 14 дней, не считая дня покупки.

И необходимое условие обмена – этот 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 документ. Вместе с этим, отсутствие у потребителя товарного чека или кассового не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания. Здесь, в частности, я вижу осуществление права людей, которые не могут передвигаться, или которые затруднены в своём передвижении, или это лежачие больные. Они не могут прийти в магазин, выбрать одежду или ещё что-либо. Поэтому их родственники или те, кто за ними ухаживают, могут прийти в магазин, выбрать «на глаз», так скажем, что может подойти, заплатить установленную цену, прийти домой, примерить. И если не подошло – в тот же день отнести его обратно. Или в течение двух недель отнести обратно. Не срывая, конечно, ярлычки всякие, и не стирая эту вещь, и ничего вообще с ней не делая.

Вместе с этим, нужно здесь иметь в виду, что есть перечень товаров, которые не подлежат обмену по указанным основаниям. И этот перечень утверждается Правительством Российской Федерации. В частности, туда входят и ювелирные товары, и бельевой трикотаж, и трусы, колготки, бельё всякое, постельное бельё, текстильные штучные товары типа салфеток, полотенца, носовых платков и так далее, это парфюмерно-косметические товары, это товары бытовой химии, товары, которые используются для приготовления, хранения пищи, предметы личной гигиены типа зубных щёток, расчёсок и всяких других бигуди. То есть всё это нужно смотреть более конкретно – какой на сегодняшний день текущий список, утверждаемый Правительством России.

Второй пункт – на тот случай, если аналогичный товар отсутствует в продаже, то потребитель может отказаться от исполнения этого договора купли-продажи и потребовать возврата денег за этот товар. И в течение трёх дней продавец должен выплатить эти деньги. Замечу, что здесь указан именно продавец, а не изготовитель. И это важно.

И что ещё может быть важно? Что потребитель на просьбу продавца подождать поступление аналогичного товара в продажу может сказать «Да, согласен», и потом продавец сообщает потребителю о поступлении аналогичных товаров, и происходит, таким образом, замена. Главное здесь, наверное, это заключить договор в письменной форме. Как вы понимаете, продавец может и не сообщить, а потом сказать: «Извините, ваш срок гарантийный (срок на возврат) истёк». То есть всё-таки это не гарантийный срок, а срок возврата товара. И он может быть увеличен по решению продавца, например, на обувь гарантия 30 дней, обмен новой обуви – 14 дней. Но продавец может установить гарантию 90 дней, обмен при условии сохранения товарного вида – 30 дней. То есть продавец может увеличивать этот срок.

И ещё при обмене на аналогичный товар цена может увеличиться. Если увеличилась, то, соответственно, придётся произвести перерасчёт. И нужно будет доплатить. А если цена уменьшилась, то можно потребовать возврата этой разницы.

И последняя статья второй главы Закона «О защите прав потребителей» – про дистанционный способ продажи товаров, т. е., например, по каталогу. К этому способу прибегают некоторые фирмы. Это может быть одежда, это может быть косметика, это может быть ещё что-то.

Если кто пользуется этим способом покупки товаров, то прошу самостоятельно ознакомиться с этой статьёй. И если будут вопросы, то задавайте.

На этом наш сегодняшний каст подходит к концу. Я напомним, что мы изучили главу о защите прав потребителей при продаже товаров. В следующий раз мы изучим следующую главу о защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Домашнее задание вам будет – написать список товаров, которые вы купили недавно или, вообще, купили, и которые подпадают под технически сложные товары, которые не обмениваются, и список товаров, которые попадают в список, которые не могут быть обменены в случае их надлежащего качества. Ну, и как всегда, вы прокомментируете некоторые видеоролики, которые я выложил в нашем блоге.

На этом я прощаюсь с вами. До завтра.

«Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортёру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы».

«Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований».

«Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара».

«Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней».

«Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации».

«Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков до дня выдачи его по окончании ремонта».

## **Каст №6. ЗоЗПП, часть 5. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)**

- **Сроки выполнения работ (оказания услуг)**
  - **Последствия нарушения сроков**
- **Права потребителя при обнаружении недостатков**
  - **Сроки устранения недостатков**
- **Право потребителя на отказ от исполнения договора**
  - **Смета на выполнение работы (оказания услуги)**
    - **Обязанности исполнителя**
    - **Порядок и форма оплаты выполненной работы (оказанной услуги)**

Добрый день. Приветствую участников вебинара по правам потребителей. Меня зовут Анатолий Верчинский. Сегодня у нас день шестой. И главная тема – это продолжение Закона «О защите прав потребителей», глава третья, которая называется «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)».

Статья 27-я называется «Сроки выполнения работ (оказания услуг)». Как ясно из этого названия, речь будет идти о важном параметре договора – о сроках. Первый пункт – исполнитель обязан осуществить выполнение работы (или оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ или договором о выполнении работ (оказании услуг). То есть существует на некоторые типы работ Правила – отдельные правила, устанавливаемые, например, Правительством Российской Федерации. В договоре о выполнении работ может быть предусмотрен срок, если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Получается, есть срок по договору и срок по закону. Если срок по закону не установлен (не существует), то исполнитель имеет право его установить. Но не может удлинить срок, установленный по закону. Зато может сделать его меньше, и назвать это, например, «срочное выполнение работ». И установить соответствующим договором повышенный тариф на эти срочные работы.

Далее пункт 2-й – срок выполнения работы может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы, или датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы. То есть может определяться этот срок «с 1 января по 10 января», или в течение десяти дней после определённого условия, например, «в течение десяти дней после получения исполнителем материалов от заказчика». И может определяться часами – например, расписание поездов, сроки начала показа киносеансов. Замечу, что в этом случае договор не может предусмотреть в общем случае изменение этих дат (даты вылета самолёта, например, или отправки электрички). То есть исполнитель по характеру оказываемой деятельности (оказываемой услуги) может выставить расписание, которое не может быть изменено потребителем.

И также бывают типовые правила, которые устанавливает правительство. В частности, это может быть договор подряда на строительство жилого или нежилого помещения и ремонт жилого помещения. Или правила производства и реализации продукции общественного питания. Или правила заказов по образцу товаров – там может быть установлено, именно по закону, что в течение пяти дней с момента заказа должны выслать заказанный этот товар. Или когда

вы приходите, заказываете торт к своему дню рождения и уже в договоре смотрите, в какой срок обязуются этот ваш заказ выполнить.

И третий пункт статьи 27-й – в случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, например) то в течение срока действия договора о выполнении работ должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ. То есть вам не сразу все журналы за год приносят, а раз в месяц, например. Или газеты – раз в день по будням. То есть происходит исполнение договора по частям именно с разбивкой по времени.

И если есть вопросы по тому, что считается точным сроком начала – с 12.00, например, или с 0 часов – или в какой момент это должно всё по закону быть, то смотрим Гражданский кодекс, глава 11-я подраздела 5-го. Подраздел называется «Сроки исковой давности», глава 11-я – «Исчисление сроков». Вот здесь о продлении сроков, начало срока, о периодах, о том, что если последний, например, день договора приходится на выходные, то этот день переносится на ближайший рабочий день.

И в частности, есть ещё статья 314-я того же ГК – «Сроки исполнения обязательств». Тоже именно о сроках, а точнее, тот момент, когда сроки не установлены, т. е. в случаях, когда обязательство не предусматривает срок исполнения, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательств. То есть исполнение обязательства, при котором не указан срок – это не значит, что это обязательство не обязательно к исполнению. Можно взяться за ремонт, например, квартиры, не указав (не прописав) в договоре сроки, но всё равно по закону это должен быть разумный срок, и здесь написано, что семидневный срок обычно применяется в большинстве случаев. Поэтому прочитайте эту статью 314-ю, чтобы лучше разобраться в этих деталях. То есть ответственность за нарушение сроков наступает, даже если эти сроки не прописаны в договоре.

Следующая 28-я статья – самая важная в этой главе, потому что называется «Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)».

Первый пункт:

Итак, здесь есть связка – союз «или», поэтому один из этих моментов должен соблюдаться. То есть нарушение срока выполнения и нарушение срока начала – это две разные вещи. И промежуточные сроки выполнения – это тоже не взаимосвязанные друг с другом обстоятельства. И ещё вариант – стало очевидным, что выполнение работы не будет выполнено в срок, даже если этот срок ещё не наступил. То есть, если начали ремонтировать квартиру за месяц, то срок окончания этого ремонта, очевидно, не будет соблюден. Или если по объёму работ видно, что это не может быть сделано, даже если они будут работать по 25 часов в сутки, то, получается, это и есть основания для следующих вариантов развития дальнейшей ситуации, а именно:

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

Здесь получается, что «назначить новый срок» – это уже изменение договора, и нужно назначать срок в договоре отдельной строкой или заключать ещё дополнительный договор, а не просто устно говорить: «Ну, ладно, давайте продлим срок». Потому что потом это может оказаться очень важным. Устно, конечно, можно договор заключать и переносить сроки, но потом всё-таки нужно подтверждение этого, желательно всё-таки в письменной форме. И перенос срока, например, начала необязательно означает перенос срока окончания работы. Потому что вы не всегда можете доказать, что исполнитель не мог бы выполнить эту работу в срок. Другими словами, задержка ремонта квартиры на месяц не означает, что эта бригада

не может пригласить ещё одну бригаду и сделать за оставшийся месяц двухмесячный объём работы.

Понимаете, да? Срок начала важен. Если он важен, например, это туристическая деятельность. У вас билеты всё, куплены уже, и вам вдруг переносят срок по путёвкам или по отелям – это важный пункт договора, а перенесено просто так. Если перенесено, то вы вправе требовать возмещения убытков, как здесь далее в этом пункте написано: «Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков выполнения работы. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя».

Отдельно замечу – для срочных заказов, о которых я говорил, если вам сказали, что сделают за два часа, сделали за два дня, то ни о какой оплате за срочность речи идти не может. Здесь просрочка часа окончания работы имеется, и как минимум вы можете оплатить по обычным расценкам, а как максимум – потребовать убытков за то, что вам не сделали за два часа. «По разумной цене» и «третьим лицам» – если это дойдёт до суда, то вам выплатят и оценят вашу работу или работу третьих лиц в соответствии с аналогичными расценками в среднем, так скажем, по региону – сколько стоит выполнить ту или иную услугу. То есть не имеет смысла в случае невыполнения договора по ремонту обуви идти в супердорогую мастерскую, где в десять раз дороже, но в десять раз лучше делают. Это я утрирую, но смысл в том, что не факт, что оплатят именно за какую-нибудь эксклюзивную услугу.

Так что наживать врагов среди соседей – себе дороже. Да и вряд ли вам будет комфортно жить в квартире с идеальным ремонтом, но на осадном положении и в состоянии войны с окружающими.

И также можно посмотреть Гражданский кодекс – статьи 708—715. Там сказано именно о том, что работа настолько медленно выполняется, что указанное обстоятельство явно приведёт к невозможности оказания услуги. В этом случае допускается расторжение договора.

И ещё что, наверное, стоит заметить – что изменение сроков, если, например, не предусмотрено в договоре, то это изменение должно или по соглашению сторон делаться, либо в случае существенного нарушения сроков, по аналогии с обнаружением существенных недостатков, так скажем, товара, или если стороны не достигли соглашения по переносу сроков, то это делается в судебном порядке. Замечу, что так же и исполнитель может в судебном порядке выдвинуть иск о том, что, например, вы зря отказались продолжить ремонт, потому что он может доказать, что за оставшееся время он вполне мог бы этот ремонт доделать. А вы тем, что расторгли договор, не оплатили следующий месяц – не позволили ему это сделать. То есть тут тоже нужно понимать, что оказание услуг (выполнение работ) прописаны также в Гражданском кодексе, и по Гражданскому кодексу там уже есть свои права и так далее у исполнителя, хоть мы и рассматриваем сейчас защиту прав потребителей.

Также по другим параметрам, если вы не договорились о том, насколько нужно снизить... «...Потребовать уменьшение цены»... Вы можете потребовать уменьшение цены. Например, вам уже это не так стало важно, срочно и так далее. Раз не смогли доставить газету сегодня, а доставили завтра – а вам нужно было получить именно сегодня, сегодняшнюю прессу – вы пошли, купили её на улице, вынуждены были это сделать, а вам пришла эта газета завтра – у вас на руках два экземпляра, получается. Это я к примеру говорю. Вы можете потребовать снизить стоимость подписки или как-то возместить свои расходы на покупку газет. Думаю, вы понимаете, что я имею в виду. Если есть вопросы – задавайте.

И дальше идёт пункт именно про то, что назначенные потребителем новые сроки указываются в договоре о выполнении работы. В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи. То есть, если просрочка новых сроков, то можно опять продлевать сроки, если вы так хотите, а можно сделать другой выбор в пользу других требований, описанных в этой статье.

Цена, возвращаемая потребителю при отказе, определяется в соответствии с пунктами статьи 24-й настоящего Закона – по аналогии с продажей товаров. При отказе от исполнения договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за выполненную работу (оказанную услугу). То есть, если, например, бригада строителей понимает, что не может сделать заказ в срок, и это приведёт к различным искам или к выплате крупных неустоек, то она может сказать: «Мы отказываемся, извините, не рассчитали свои силы», но они не могут требовать в этом случае возмещения своих уже произведённых затрат. Потому что именно с их стороны последовал отказ. И только если вы приняли часть выполненной работы, сказали «о'кей», или прописано в договоре, что происходит поэтапная оплата за выполнение этапов работы. То есть кухню отремонтировали, а ванна с туалетом не доделаны. Вот кухню вы принимаете, оплачиваете. А если они отказываются от общего договора на ремонт квартиры, то вы не вправе уже требовать назад деньги за кухню. Потому что вы её приняли. Даже если они сами отказываются от исполнения дальнейшего договора.

Пятый пункт – в случае нарушения сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере трёх процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы не определена – от общей цены заказа. Здесь о том, что материальную ответственность несёт исполнитель, потому что ваши услуги могут, например, мешать получать прибыль (точнее, не прибыль, а какие-то блага, которые могут выразиться в деньгах). Уже в суде вы говорите, что из-за просрочки в ремонте моей квартиры вы не могли её сдать по договору аренды, получить прибыль как собственник жилья, и поэтому идут у вас такие-то убытки. В любом случае даже если эта задержка в том, что обувь вам никак не могут отремонтировать, вы не можете нормально выйти на работу или заняться спортом (если это кроссовки) – опять идут какие-то убытки со стороны потребителя, поэтому в Законе предусмотрена компенсация в виде пени (неустойки). Если здесь, думаю, всё понятно, переходим к следующему пункту.

Он, опять же, о неустойке – как она взыскивается, о том, что она не может превышать общей цены этой работы. Как определяется и как в суде вычисляется.

Последний, шестой пункт этой статьи важен с точки зрения того, что, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя, то все эти требования потребителя, которые мы сейчас изучили – не подлежат выполнению. Что вполне естественно. Соответственно, доказывать это исполнитель будет в суде, например.

И следующая статья – 29-я. Тоже можно сказать, что это важная статья, потому что предыдущая 28-я – о нарушениях срока, а эта – о нарушениях в отношении качества выполненной работы или оказанной услуги. Статья 29-я называется «Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)».

Первый пункт гласит – потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать (замечу – при обнаружении любых недостатков):

- безвозмездного устранения недостатков выполненной;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами (по аналогии с предыдущей 28-й статьёй, в принципе).

Удовлетворение требований потребителя не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы. То есть можно потребовать и устранения недостатка, и повторного выполнения работы, и неустойку за нарушение сроков по предыдущему, так скажем, договору.

Далее. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки не устранены исполнителем. То есть вы потребовали устранить недостатки, они не были выполнены – можете отказаться от исполнения договора. И также может потребитель отказаться, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы.

Здесь могу привести пример, как участница перед тренингом описала ситуацию, что были в ремонт сданы туфли, и набойки были заказаны железные. Вместо них были сделаны обычные набойки из полиуретана или ещё из какой-то резины. И за те же деньги. То есть никаких возвратов за то, что поменяли важный параметр заказа – деньги возвращены не были. Это существенное, так скажем, отступление, получается, от условий договора, и подпадает, в том числе, под этот пункт первый статьи 29-й. И потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками выполненной работы.

Второй пункт – о стоимости возвращаемой.

Третий пункт – о требованиях, связанных с недостатками выполненной работы. Они могут быть предъявлены как при принятии выполненной работы, так и в ходе выполнения работы. «Либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы, в течение сроков, установленных настоящим пунктом». «А именно», – дальше написано, – «потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, если они обнаружены в течение гарантийного срока (на эту работу), 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 или ином недвижимом имуществе». То есть получается так же как и с товарами – здесь есть гарантийный срок по договору и гарантийный срок по закону. По закону гарантийный срок может находиться в пределах двух лет. А для жилых домов и строений – пяти лет.

Пункт 4-й – о том, что исполнитель отвечает за недостатки работы, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до её принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. То есть речь идёт фактически об аналоге заводского брака для товаров. В отношении работы, на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за её недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил пользования результатом работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы. То есть при установлении гарантийного срока исполнитель должен выдать вам правила использования результата работы. Если вы их нарушите, то исполнитель не обязан в течение гарантийного срока отвечать за недостатки работы или услуги. Таким образом, получается два варианта: если установлен гарантийный срок, то исполнитель доказывает, что они возникли из-за действий потребителя, если гарантийный срок не установлен, то потребитель должен доказывать, что недостатки работы возникли не по его вине, а до того, как он получил эту услугу или результаты работы.

Пятый пункт – в тех случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет, и недостатки работы обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Опять же, по аналогии с товарами здесь имеется в виду гарантия по закону, которая до двух лет и до пяти лет на недвижимое имущество. В этот промежуток времени, если гарантийный срок закончен, то потребитель может предъявить требования по Закону «О защите прав потребителей», но только если докажет, что это, условно говоря, заводской брак, брак со стороны исполнителя.

Шестой пункт – в случае выявления существенных недостатков работы потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если (опять же) не докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по при-

чинам, возникшим до этого момента. Здесь идёт речь, во-первых, только о существенных недостатках, только о требовании о безвозмездном устранении недостатков. И это должен доказывать потребитель. Срок для этого требования установлен в течение двух лет (пять лет на недвижимое имущество) со дня принятия результата работы. Но в пределах срока службы на результат работы или в течение 10 лет со дня принятия результата работы потребителем, если срок службы не установлен. Опять же, аналогия прослеживается с продажей товаров. И дальше написано, что может требовать потребитель, если в течение 21 дня эти существенные недостатки не устранены исполнителем:

- он вправе требовать соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- и вправе требовать также отказа от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Статья 30-я называется «Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)». Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. И этот назначенный потребителем срок указывается в договоре или ином документе, подписываемом сторонами, либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение предусмотренных сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку, размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5-м статьи 28-й настоящего Закона, которую мы проходили сегодня. И эта, в отличие от предыдущей статьи, касается тех вариантов, когда работа ещё не принята. То есть эти недостатки обнаружены потребителем в ходе выполнения этой работы, в ходе оказания услуги.

Статья 31-я – о сроках удовлетворения отдельных требований потребителя. В частности, о том, что даётся 10-дневный срок со дня предъявления требования об уменьшении цены за выполненную работу. О возмещении расходов, причинённых недостатком своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещения убытков из-за отказа от исполнения договора.

Во втором пункте указано то, что при безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала или повторного выполнения работы требования подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы, если срок не установлен для срочной работы (например, данная химчистка срочную химчистку не выполняет, или срочную услугу по стирке белья данный пункт бытового обслуживания не оказывает), то предусмотренный договором о выполнении работы, который был ненадлежащим образом исполнен. То есть нужно смотреть, что по договору, в какой срок выполняется данным предприятием в случае, если заказ был выполнен ненадлежащим образом.

И третий пункт – о том, что существует неустойка за каждый день просрочки.

Статья 32-я – «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ». «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». Думаю, тут ясно, без особых комментариев. Если вы передумали по любому поводу, вы не обязаны мотивировать свои действия по расторжению договора. Просто письменно уведомляете о том, что отказываетесь от исполнения заключённого договора. Но вы должны будете оплатить всё, что фактически сделал исполнитель вплоть до момента получения этого письменного отказа. Поэтому перейдём к статье 33-й «Смета на выполнение работы».

На выполнение работы, предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твёрдая или приблизительная смета. То есть два вида сметы бывает – твёрдая и приблизительная. «Составление такой сметы по требованию потребителя

или исполнителя обязательно». То есть, когда исполнителю выгодно, он, конечно, не будет требовать от вас как потребителя эту смету составить. Поэтому, я думаю, в большинстве случаев это имеет смысл – потребовать выполнение такой сметы.

Потому что может быть такой вариант, что вы приходите, например, в гарантийный ремонт, вам говорят: «У нас диагностика 200 рублей, а после диагностики мастер только сможет сказать, сколько это будет стоить. Вы готовы оплатить? Какую сумму вы готовы платить?» Если вы скажете «любую», вам могут 2 тыс. сказать. И действительно, это 2 тыс. может стоить – ремонт сотовых телефонов (технически сложные устройства). Поэтому обычно говорят: «Вот вы скажите, на сколько Вы рассчитываете – на 500 или на тысячу. Если будем в эту приблизительную смету укладываться, то мы сделаем ремонт, если не будет, то, соответственно, Вы придёте и заберёте, оплатив 200 рублей за работу по осмотру (диагностике) Вашего телефона. Или, как вариант, Вы оставляете телефон (в смысле, м номер телефона свой домашний, например), и вам звонят и говорят: „Смета твёрдая теперь будет такая-то. Если вы согласны, мы вам отремонтируем телефон“». И вы или соглашаетесь, или не соглашаетесь с подобным предложением приёмщика.

Пункт 2-й – исполнитель не вправе требовать увеличения твёрдой сметы, а потребитель – её уменьшения даже в том числе случае, если в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объём подлежащих выполнению работ или необходимых для этого расходов. То есть, если вы составляете не приблизительную смету, а твёрдую смету, то её нельзя одностороннее ни уменьшить, ни увеличить практически в любом случае, получается. Но дальше написано, что «исполнитель имеет право требовать увеличения твёрдой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора». Например, недавно повысился топливный сбор на авиаперевозки., наши российские компании уже пишут на своих сайтах: «Извините, но вследствие подорожания топлива стоимость билета будет увеличена – вы должны будете дополнительно заплатить 1 тыс. рублей топливного сбора». И это изменение условий договора будет подпадать именно под этот второй пункт.

Третий пункт – если возникла необходимость выполнения дополнительных работ и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если же потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, то он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу. Фактически это и есть тот пример, который я проводил о гарантийном ремонте, в котором стоимость ремонта никто заранее не сможет сказать, сколько будет стоить отремонтировать сотовый телефон, не проведя экспертизу, так скажем.

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы в пределах приблизительной сметы. То есть, если вас не предупредили о том, что ваш сотовый стоит две тысячи или три (его ремонт), а вы согласились на максимум 500 рублей, то даже если его отремонтируют, а вас не поставят в известность, не позвонят по указанному вами телефону, то обязаны его вам вернуть отремонтированным, потому что только в пределах приблизительной сметы может быть стоимость ремонта.

На 34-й, 35-й статьях подробно останавливаться не будем, потому что они о довольно редких случаях выполнения работы из материала исполнителя или из материала потребителя. То есть существуют два основных варианта. И что здесь главное – что исполнитель, который предоставляет материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества. То есть, если кирпичи, например, исполнитель использует свои или ещё какие-то материалы при ремонте,

то за качество этих кирпичей он отвечает по тем же принципам, которые мы изучали в главе про продажу товаров. И здесь также есть о том, что материалы исполнителя и необходимые для выполнения работ технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем. Напрямую, конечно, вы не будете оплачивать проезд исполнителя и доставку всех его инструментов и так далее, но, по идее, это включается в стоимость работы. И если вы сдаёте, например, для пошива в ателье из своей ткани что-либо, то стоит ознакомиться с 35-й статьёй про работу из материала потребителя.

Следующая статья 36-я – о том, что исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы или повлечь за собой невозможность её завершения в срок. То есть, например, вы хотите обои на лоджии сделать. А исполнитель говорит: «Извините, если мы тут сделаем обои, они отклеятся на следующий день. Что же тогда, вы будете обращаться ко мне по гарантийному требованию – я к вам буду приезжать и переделывать каждый раз? Нет, я так делать не согласен». Или ещё что-либо в этом роде, когда вы указываете исполнителю, как делать тот же, например, ремонт или что-то ещё, и это может снизить качество выполнения услуги. Если потребитель несмотря на такое обоснованное и своевременное информирование в разумный срок не заменит материал или не изменит своего выбора в отношении способа выполнения работы, например, исполнитель говорит: «Нет, здесь нужно клеить на более сильный клей, а не на тот клей, который у вас есть или тот, который вы выбрали», – то исполнитель имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков. Думаю, с этим всё ясно.

Дальше идёт статья 37-я о порядке и форме оплаты выполненной работы. Тут, думаю, тоже ничего сложного – «потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем». Может быть и авансовая система, может быть и полная предоплата, может быть и 30 процентов, и сколько договоритесь. С авансом замечу, что нужно отличать от задатка. Если вы пишете документ или ещё какую-либо финансовую бумагу подписываете, то там нужно внимательно смотреть: внесённые деньги – это задаток или аванс, потому что закон различает последствия расторжения договора в этих случаях. Аванс можно вернуть при расторжении договора, а задаток не возвращается. Точнее, там зависит от того, кто хочет расторгнуть договор, поэтому внимательно разберитесь, что такое задаток, и что такое аванс.

Конечно же, во многих случаях чётко определено, что перед поездкой за границу вы оплачиваете путёвку и размещение, перед посещением бани вы покупаете, полностью оплачиваете (100%) услуги. Было бы, конечно, здорово, если бы можно было оплатить только после того, как вы кинофильм просмотрели и получили или не получили удовольствия от его просмотра. Но пока у нас порядок полной предоплаты за входной билет в кинотеатр, в театр и подобные заведения.

И последняя статья – 39-я. О том, что «последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом». То есть нужно смотреть Гражданский кодекс: какие там есть разделы. Потому что видов услуг огромное множество: и информационные услуги, и современные интернет-услуги, какие-то передачи или загрузки рингтонов, всё время появляются какие-то новые направления. Не все они могут быть по своему характеру подведены под ту тему, которую мы сегодня рассматривали. А мы сегодня рассматривали главу из Закона «О защите прав потребителей», которая называется «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)».

Домашнее задание я, как обычно, размещу в блоге, думаю, сегодня мы много чего изучили, вам было интересно и полезно это узнать. А я с вами прощаюсь до следующего каста,

где мы рассмотрим уже последнюю главу Закона «О защите прав потребителей». И будет наш вебинар подходить потихонечку к концу. Так что до встречи завтра.

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

## **Каст №7. ЗоПП, часть 4. Государственная и общественная защита прав потребителей**

- **Государственный контроль и надзор**
- **Полномочия исполнительных органов государственной власти**
- **Права общественных объединений потребителей**
- **Защита прав неопределённого круга потребителей**

Добрый вечер. Приветствую участников вебинара по правам потребителей. Сегодня у нас седьмой день. Меня зовут Анатолий Верчинский.

Основная тема называется «Государственная и общественная защита прав потребителей». Это название четвёртой, последней главы Закона «О защите прав потребителей». То есть сегодня мы и закончим изучать этот Закон.

Статья 40-я называется «Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей». И в первом же пункте сказано, что этот надзор (контроль) со стороны государства осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору), точнее, его территориальными органами, а также иными федеральными органами исполнительной власти в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации. Это понятно, исполнительная власть (высший орган исполнительной власти) – Правительство вместе с Президентом.

Второй пункт объясняет, что же подразумевается под государственным контролем и надзором в области защиты прав потребителей. В частности, предусматривается проведение мероприятий, связанных с контролем, а именно: проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов России, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам, работам и услугам. Эти требования также обычно устанавливаются государственными органами или какими-нибудь международными организациями в области стандартизации, например, или в области безопасности. И эти мероприятия, получается, обязательны в качестве проверки. Далее, предусматривает выдачу предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам. То есть это как вторая фаза: первая – это проверить, второе – выдать предписание, если эта проверка выявила какое-то нарушение.

Третий абзац: в установленном законами РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истёкшим сроком годности), и отзыв с внутреннего рынка и (или) от потребителя (или потребителей) тех товаров, которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей.

Далее, этот контроль предусматривает направление в орган, который лицензирует, материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопроса о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии.

Направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законов.

Также контроль и надзор государственный предусматривает обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределённого круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) за неоднократное или грубое нарушение установленными законами и иными нормативными правовыми актами прав потребителей. Вот такой второй пункт статьи 40-й.

И третий пункт, о том, что уполномоченный федеральный орган исполнительной власти может быть привлечён судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей. То есть можно их привлекать в установленном порядке к судебному процессу.

Четвёртый пункт: федеральный орган исполнительной власти даёт разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов, которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей. То есть, если в Законе есть какая-то непонятность или неточность, или ещё какая-то невыясненная деталь, двусмысленность, непрописанная с точки зрения Закона, то имеет смысл обращаться в соответствующие федеральные органы для дачи разъяснений, как применяется тот или иной закон или НПА.

Статья 41-я, о том, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязаны предоставить органам государственной власти в установленный срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной или устной форме, и вообще, любую другую информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом. Это обязательство для второй стороны, для изготовителя (исполнителя). Почему, вообще, это нужно? Потому что, например, на своём тренинге по грамотному общению с милицией я всегда говорю: да, у милиции есть право проверять документы и получать объяснения, получать документы и копии с них у должностных лиц, но из этого не следует обязанности другой стороны предоставлять эти документы, предоставлять копии и так далее. Всё это должно быть отдельно прописано. То есть право с одной стороны и обязанность с другой. Здесь, в этом Законе «О защите прав потребителей» прописана обязанность продавцов (изготовителей) предоставлять всю нужную информацию.

Далее следующий важный пункт 43-й, об ответственности за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами. Эта ответственность может быть административная, уголовная или гражданско-правовая – это три основных вида ответственности.

Также статья 44-я, осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Местное самоуправление – это не государственная власть, это муниципальная власть, которая избирается вами. Это местная мэрия и вся местная администрация. «В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе...» То есть, если по определённому адресу совершилось правонарушение в области прав потребителей, нужно узнавать, к какой территории какого города какого населённого пункта относится этот магазин. И обращаться в соответствующие муниципальные образования. Потому что они вправе рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей и также вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей или неопределённого круга потребителей.

Здесь я не вижу обязанностей этого органа местного самоуправления всё это делать, но, как вы сами понимаете, местная власть заинтересована, чтобы этих нарушений не было, чтобы не продавались испорченные продукты с просроченным сроком годности, чтобы на территории их зоны ответственности не было никаких проблем с отравлениями, со всякими эпидемиями и несчастными случаями из-за брака в каких-нибудь продуктах питания и так далее.

Неопределённый круг потребителей – это значит, что конкретных пострадавших пока ещё нет, никто не подавал жалобу на возмещение материального ущерба или возмещение

морального ущерба, но нарушение уже есть, и поэтому уже имеется возможность подать иск в защиту не конкретных потребителей или группы потребителей, а неопределённого круга лиц. Потом уже на основании судебного решения по этому иску каждый, кто, например, приобрёл или приобретёт товар, по которому уже шло разбирательство, он как бы автоматически имеет право получить компенсацию или как-то в более ускоренном режиме пройти все эти судебные стадии, потому что есть уже решение суда в защиту неопределённого круга потребителей, к которому он и относится.

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). То есть сами по себе эти местные органы самоуправления не могут осуществлять большинство функций, которые мы в первых минутах озвучили, но должны извещать эти федеральные органы. Причём незамедлительно. Потому что именно федералы, федеральная система имеет репрессивную функцию, которая выражается в том, что они могут, как я уже сказал, на первом этапе проверить, на втором этапе могут выдать предписание о прекращении нарушений прав потребителя. На третьем этапе уже идёт принятие мер по приостановлению производства товаров. На четвёртом этапе уже могут направить предписание, в течение шести месяцев продавец или изготовитель имеет право обжаловать решение федеральных органов. Так вот, если не было обжаловано и в то же время не были приняты меры для исправления ситуации, то уже федеральные органы могут направить в лицензирующий орган материалы для приостановления действия лицензии. Следующим этапом уже может быть (или параллельно с этим) направление в прокуратуру заявления о возбуждении уголовного дела, например, или административного дела. И как заключительный самый серьёзный этап – это уже направление материалов и обращений в суд, и заявление о ликвидации изготовителя (исполнителя) как юридического лица. Вот такая система репрессивная со стороны федеральных органов контроля и надзора.

Полный список и всю систему этих контролирующих органов вряд ли я смогу расписать, потому что очень часто они переименовываются, переподчиняются от одного ведомства другому. Был комитет, стал министерством, или наоборот. В общем, перестановки постоянные. Приходит к власти новый президент, тоже легко может поменять всё как-то по-новому. Поэтому я не вижу возможности, да это и необязательно вычерчивать какую-то строгую систему и распределять все темы и все области на определённые комитеты. Я всего лишь перечислю, какие они бывают или были, а вы уже сами сможете в случае необходимости найти: кто сейчас, в данный период времени осуществляет ту или иную надзорную функцию у нас в Российской Федерации.

Наверное, главный государственный комитет – это комитет по стандартизации, метрологии, сертификации. Есть также Министерство здравоохранения, в котором есть Комитет по санитарному и эпидемиологическому надзору. Есть Министерство сельского хозяйства, в состав которого входит (точнее, раньше входила) Государственная хлебная инспекция. Есть Речной регистр Российской Федерации, который, например, следит за безопасностью перевозок в этой сфере, за правами потребителей. Есть Государственный ветеринарный надзор. Есть Министерство, точнее, Федеральная служба горного и технического надзора. Есть, точнее, была, Государственная инспекция по торговле и качеству товаров и защите прав потребителей. Сейчас она реформирована в Роспотребнадзор. Есть Государственная пожарная инспекция. Ну, и Межгосударственный авиационный комитет, Министерство связи, Государственный таможенный комитет. То есть их достаточно много. У них работа осуществляется в пределах их компетенции. Они устанавливают обязательный для исполнения всеми организациями требования к безопасности товаров и контролируют соблюдение этих требований.

И как мы уже поняли, если эти их предписания не выполнены, то они уже предъявляют иски в суды, в том числе в арбитражный суд, по поводу нарушения установленных требований безопасности. И дальше уже идут штрафы этим организациям и их должностным лицам. Могу подробнее рассказать всё-таки. Например, Министерство здравоохранения осуществляет государственный контроль за соблюдением санитарного законодательства и санитарно-гигиенических норм, в том числе эти нормы существуют и при проектировании зданий, и при производстве (реализации) товаров, и при выполнении различных работ и услуг. Это Министерство здравоохранения осуществляет контроль и за качеством медицинских услуг, медицинской и фармакологической продукции, производимой для населения. И осуществляется лицензирование и сертификация этой медицинской и фармакологической продукции. Министерство сельского хозяйства осуществляет проверку качества зерна и продуктов его переработки. В том числе, и зерна, которое у нас закупают за границей. Ветеринарный контроль – это понятно, соблюдение ветеринарных правил при производстве и продаже продукции животноводства. Служба пожарного надзора – за соблюдением требований пожарной безопасности (опять же, при проектировании зданий, производстве и продаже товаров). Министерство связи осуществляет контроль качества и безопасности средств и услуг связи. Таможенный комитет контролирует, чтобы у всех продуктов, которые ввозятся в Россию, были сертификаты, чтобы были справки, и соответствующие стандарты соблюдались. Ну, и есть также Закон «О рекламе». Его выполнение раньше было возложено на МАП России, это Министерство по антимонопольной политике.

Кстати, я много лет назад подавал жалобу туда именно по той схеме, которую я и рассказал. Были приняты меры, и был получен ответ от той организации, которая нарушила этот закон «О рекламе». Более подробно об этом случае вы можете прочитать в моём «Живом Журнале», я обязательно дам вам ссылку.

Помимо государственной защиты прав потребителей есть и «общественная» защита. О ней, в частности, идёт речь в статье 45-й «Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)».

Первый пункт: граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений и законодательством Российской Федерации.

И далее, во втором пункте, что вправе делать эти общественные объединения потребителей для осуществления своих уставных целей. Замечу, здесь ограничение, что эти все права, которые сейчас я озвучу, они именно для осуществления уставных целей этих организаций и ни для чего более. И, соответственно, отличить общество защиты прав потребителей от других объединений и ассоциаций легко именно по уставу, по уставным целям организации.

Итак, вправе участвовать в разработке обязательных требований к товару и в проектах законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Второе: проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг).

Третье: проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти (т. е. или федеральные, или местные органы власти), а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях и участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей.

Четвёртое: распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров, а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных инте-

ресов потребителей. Самый, наверное, известный журнал сейчас – это «Спрос», именно там и можно почерпнуть такую важную и нужную информацию. Есть ещё право вносить в федеральные органы исполнительной власти предложения о принятии мер по повышению качества товаров, по отзыву с внутреннего рынка товаров, не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям. Вправе вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров, не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей. Вправе обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, противоречащих законам и иным нормативным правовым актам. И ещё вправе обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей. То есть в некотором роде идёт дублирование функций федеральных исполнительных органов власти и такое дополнение, так скажем, в качестве общественного контроля.

Самая большая подобная организация по общественному объединению потребителей сейчас – это, пожалуй, КонфОП (Международная конфедерация обществ потребителей). То есть не просто общество потребителей, а конфедерация этих обществ. Международная, потому что членами этой конфедерации является множество организаций (чуть ли не более сотни), в том числе из стран СНГ, из Грузии, из Туркмении, из Казахстана. И у них есть исполнительный орган, так же как и в любой организации, которая действует по уставу. Есть и собрание всех членов раз в год, и различные решения принимают, которые носят для членов этих организаций рекомендательный характер, и они представляют интересы своих членов внутри страны и за рубежом. В частности, возможно, даже в такой известной крупной организации, как Организация Объединённых Наций. Потому что ООН тоже занимается правами потребителей, и мы ещё затронем эту тему «Международные права потребителей» и всё, что в мире к этому может относиться. И в том числе рекомендации со стороны ООН.

И последняя 46-я статья: о защите прав и законных интересов неопределённого круга потребителей. Это важно именно в том случае, когда подаётся иск в отношении неопределённого круга потребителей, и за этим идут какие-то действия, например, отзыв товара или прекращение существования какой-либо организации. При этом правонарушитель обязан довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда. И уже на основе этого решения все потребители данной организации, данного продавца или данного изготовителя могут рассчитывать на какое-то возмещение вреда и того, что было признано нарушением при рассмотрении этого дела. Обычно это, например, отзыв автомобилей. Не всегда они производятся по решению суда. Иногда это происходит по инициативе самого производителя. Иногда после таких исков вы можете услышать по радио о том, что такая-то автомобильная компания отзывает такую-то модель своего автомобиля. И вполне возможно, что именно на основании решения суда эта информация и доводится до вас. Если вы пользуетесь этим автомобилем, то вы можете вернуть его, потому что он, например, признан аварийно-опасным.

И тут в конце вы можете прочитать: подписано Президентом Российской Федерации Борисом Ельциным, Москва, Дом Советов России, февраль 1993 года. То есть уже более 15 лет в России отношения покупателя и продавца регламентируются вот этим специальным законом.

А сейчас вы можете открыть файл-рисунок, где я всю нашу сегодняшнюю тему изложил в виде схемы. Условно разделил все организации, которые помогают потребителю защищать свои права, на три группы. Эти группы следующие: первая группа называется «Государственная и общественная защита прав потребителей».

И смотрим в первой группе: органы специальной компетенции. Это Федеральная анти-монопольная служба в лице своих местных Управлений. Она занимается такими темами,

как конкурентная политика, контроль над размещением госзаказов, контроль над деятельностью естественных монополий, контроль над деятельностью экономических концентраций, в том числе, контроль в сфере производства, размещения и распространения рекламы. Потому что реклама – это один из способов монополизировать рынок. А это – антимонопольная служба. И в рамках этого контроля над рекламой задачами в этой федеральной службе является предотвращение и пресечение ненадлежащей рекламы, способной ввести потребителя рекламы в заблуждение или нанести вред здоровью граждан. Защита от недобросовестной конкуренции в области рекламы. Привлечение субъектов деятельности к административной ответственности за нарушение законодательства о рекламе и взаимодействие с органами саморегулирования и рекламы. Я уже приводил пример, как обращался в это управление много лет назад. Ссылку я, как вам и обещал, выкладываю, можете в моём «Живом Журнале» подробно рассмотреть, как это всё происходит на примере с недобросовестной рекламой.

Далее. Территориальные подразделения органов исполнительной власти, осуществляющей контроль за качеством и безопасностью товаров (работ и услуг). Это тоже органы специальной компетенции. Это мы уже перечисляли: это и Комитет по стандартизации, метрологии, это и Транспортная инспекция, это и Государственный таможенный комитет, это Россельхознадзор, Ветеринарная инспекция, Пожарный надзор, государственная Хлебная инспекция и другие.

Органом специальной компетенции также является отдел защиты прав потребителей в местных администрациях. Они, эти отделы, могут проконсультировать вас по вопросу защиты прав потребителей, могут помочь составить претензию или исковое заявление. И если выявленный вам случай продажи товара с просроченными сроками годности или, вообще, без таковых подтвердится, то сотрудники этих органов вправе приостановить реализацию товара. Это всё делается бесплатно, а, точнее, за счёт местного бюджета, вся эта работа, работа всего этого отдела. Там могут сидеть, если большой отдел, большой город, то могут там сидеть отдельно специалисты по сложной технике, по промышленным товарам, специалист по жилищно-коммунальным услугам, по туристическим, по связи, медицинских, образовательных, ну и по другим услугам и работам. Что они могут делать в области прав потребителей, местная администрация, тут написано, я уже озвучил статью закона.

Есть управление, которое сейчас называется Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – Роспотребнадзор, если кратко. Туда нужно обращаться, если вас обманули при покупке, обсчитали, обвесили, если вам продали товар ненадлежащего качества или нарушаются какие-то правила продажи товаров, либо правила оказания услуг, отсутствует надлежащая информация о товаре и так далее. В Москве у Роспотребнадзора есть сайт (ссылку я размещу в блоге), Управление Роспотребнадзора по городу Москве. И там в разделе «Структура» вся Москва разделена на несколько округов (около десяти), в каждом из которых есть территориальный отдел данного административного округа. Здесь адреса, телефоны. Для немосквичей: можете поискать своё Управление Роспотребнадзора по вашему городу или по вашему району, или по вашему субъекту Российской Федерации. В этом Роспотребнадзоре могут быть такие отделы, как отдел надзора за питанием населения, отдел надзора за условиями проживания и состоянием коммунально-бытовых объектов, отдел надзора за особо опасными инфекциями, отдел эпидемиологического надзора, отдел надзора за средой обитания, отдел надзора за условиями труда, отдел надзора на транспорте, отдел защиты прав потребителей, отдел надзора санитарно-эпидемиологического. То есть здесь много разных направлений, много разных надзоров, и уже вы смотрите, какой вам больше подходит, точнее, вас в тот или иной отдел направят.

Далее. И конечно же, можете на сайте посмотреть, какие ещё бывают документы, ссылки и так далее по теме Роспотребнадзора, здесь достаточно много можно найти документов. В том числе, есть раздел обращений граждан, и вы в электронной форме можете любое обраще-

ние направить. Есть, конечно, и сайт Роспотребнадзора как федерального органа, не только по городу Москве и по другим городам. На нём тоже можете найти интересующую вас информацию.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «Литрес».

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

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