

Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
(АНО ВО Университет «МИР»)
Факультет заочного обучения
Кафедра «Государственного и муниципального управления и правового
обеспечения государственной службы»
Программа высшего образования
Направление подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»
Профиль «Муниципальное управление»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

к.ю.н., доцент Березовский Д.В.


(подпись)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
«ГОСУДАРСТВЕННО - ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

Выполнил:

Кокина К.Н. ЗГМУ-135 А


(подпись)

Научный руководитель:

Ст. преподаватель Юрин А.Ю.


(подпись)

Самара

2018

**Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
(АНО ВО Университет «МИР»)
Факультет заочного обучения
Кафедра «Государственного и муниципального управления и правового
обеспечения государственной службы»
Программа высшего образования
Направление подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»
Профиль «Муниципальное управление»**

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:
к.ю.н., доцент Березовский Д.В

(подпись)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
«ГОСУДАРСТВЕННО - ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

Выполнил:
Кокина К.Н. ЗГМУ-135 А

(подпись)

Научный руководитель:
Ст. преподаватель Юрин А.Ю.

(подпись)

Самара
2018

Оглавление

Введение.....	3
1. Общие положения о защите прав потребителей по законодательству РФ.....	6
1.1. Правовое регулирование защиты прав потребителей.....	6
1.2. Субъектный состав в сфере защиты прав потребителей.....	24
1.3. Органы государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей.....	35
2. Анализ практики по защите прав потребителей в торговых организациях на примере ООО «Эльдорадо».....	40
2.1. Политика ООО «Эльдорадо» в сфере защиты прав потребителей.....	40
2.2. Предложения по эффективности в ООО «Эльдорадо» в сфере защиты прав потребителей.	44
Заключение.....	52
Список литературы.....	51

Введение

Актуальность исследования. Через рынок товаров и услуг идет процесс удовлетворения повседневных потребностей населения и в данном процессе торговля занимает главное место. При приобретении потребителем товара оканчивается цепочка движения «производитель — посредник — продавец — потребитель». Товар выбывает из сферы коммерческой деятельности и переходит в собственность конкретного гражданина. Торговля призвана удовлетворять ежедневные потребности всего населения нашего государства в товарах повседневного спроса и длительного пользования. И, безусловно, регулирование отношений в этой сфере приобретает особое значение, особенно в части защиты прав потребителей, поскольку потребитель наиболее незащищенный участник рынка продукции и услуг.

Осознание необходимости усиления охраны прав и интересов потребителей в условиях перехода к рыночной экономике дало толчок активизации работы по созданию специального законодательства о защите прав потребителей. Формирование такого законодательства в России оказалось процессом новым, преимущественно был заимствован опыт стран Запада.

Наиболее значимым событием в области защиты прав граждан на рынке продукции и услуг последнего десятилетия по праву может быть названо принятие 7 февраля 1992 года первого в истории России Закона РФ «О защите прав потребителей» [1]. Закрепление на законодательном уровне основных прав потребителей, определение механизма их реализации свидетельствует о повороте общественного сознания от массовых приоритетов к индивидуальным, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека. Однако законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается только Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Это целая группа нормативных актов как

законов, так и постановлений Правительства, регулирующих отдельные сферы отношений с участием потребителей.

Среди постановлений Правительства следует назвать: Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»[1]; «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» от 06 апреля 2004 г. № 154 и др.[2]

Основное требование к нормативным актам, затрагивающим интересы потребителей, заключается в том, что эти акты не должны содержать норм, противоречащих Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» и не должны снижать гарантий прав потребителей, уже предусмотренных действующим законодательством.

Целью законодательства о защите прав потребителей является создание дополнительных правовых гарантий обеспечения прав потребления как наиболее незащищенного участника рынка продукции и услуг.

Для того чтобы выявить основные проблемы регулирования отношений по защите прав потребителей необходимо проанализировать следующие источники:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1994 г. № 2300-11.
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28 июня 2012 г. № 172.
3. Письмо Роспотребнадзора «О постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении

судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 23 июля 2012 г. № 01/8179-12-323

Следует сказать о том, что вопросы применения законодательства о защите прав потребителей находятся в центре внимания многих государственных органов и общественных организаций потребителей. Как показывает анализ судебной практики, в судах значительное количество дел данной категории.

Также, практика передает, что здесь остается несколько нерешенных вопросов: не завершено формирование нормативного массива, регулирующего данную сферу отношений; недостаточны меры, предпринимаемые государством для защиты потребителей от проникновения на рынок опасных товаров, работ и услуг (далее товаров).

Объектом исследования является ООО «Эльдорадо».

Предмет исследования – взаимодействие ООО «Эльдорадо» с органами власти и защита прав потребителей.

Цель исследования – разработка механизмов, повышение эффективности государственного регулирования защиты прав потребителей.

Для достижения поставленной цели решалась следующая совокупность задач:

1. Исследовать становление законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации;
2. Рассмотреть правовую основу регулирования вопросов защиты прав потребителей;
3. Проанализировать деятельность ООО «Эльдорадо» по отношению к защите прав потребителей.

Методологическая база работы представлены историко-правовым, технико-юридическим, сравнительно-правовым методами.

Выпускная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы.

1. Общие положения о защите прав потребителей по законодательству РФ

1.1. Правовое регулирование защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей как отрасль права возникла в России сравнительно недавно - в начале 1990-х годов. До этого регулирование отношений по удовлетворению потребностей граждан осуществлялось в основном нормами кодифицированного гражданского законодательства, предназначенными для установления общих норм и призванными служить базой для специального законодательства. Поэтому в нормативных актах традиционно не учитывалась специфика взаимоотношений потребителей с организациями сферы обслуживания.

Некоторые виды фактически существовавших договоров вообще не укладывались в рамки действовавшей классификации гражданско-правовых соглашений. Кроме того, в законодательстве отсутствовала система специальных гарантий охраны прав граждан при заключении договоров, направленных на обслуживание их потребностей. Еще одной особенностью правового регулирования данной области отношений являлась множественность подзаконных актов, регламентировавших отдельные сферы взаимоотношений с участием граждан-потребителей. Ведомственные акты, как правило, содержали нормы, ущемлявшие интересы потребителей, а в некоторых случаях прямо противоречившие законодательству.

Действовавшее законодательство не вполне соответствовало и нормам международного права, в частности Руководящим принципам для защиты интересов потребителей, единогласно принятым 9 апреля 1985 г. (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 30/248)[1]. Это несоответствие проявлялось, прежде всего, в том, что не все права потребителей, признанные международным сообществом (право на информацию, на безопасность, на просвещение, на возмещение вреда, право объединяться в потребительские организации для защиты собственных интересов), были надлежащим образом законодательно урегулированы, а те, которые нашли отражение в

законодательстве, не имели механизма реализации и потому носили декларативный характер. Кроме того, отсутствовала система государственной защиты интересов потребителей. Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно невыгодных для них условий договора, товаров, не пользующихся спросом, и т.д.

В условиях свободы предпринимательской деятельности, тотального дефицита, отсутствия культуры потребления необходимость в специальном законодательстве стала особенно острой.

Первой попыткой создания специального законодательства была разработка осенью 1988 г. проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». Большая часть этого законопроекта была посвящена проблемам обеспечения качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Само появление этого законопроекта было первым шагом в создании потребительского законодательства. Впервые признавалась необходимость принятия специальных норм законодательства, устанавливающих гарантии государственной защиты интересов потребителей.

Проект этот не был лишен недостатков. Во-первых, он не делал различий между потребителем-гражданином и потребителем - юридическим лицом. Во-вторых, все его нормы были так или иначе связаны с качеством товаров, т.е. все основные права потребителей (на информацию, на возмещение вреда, право на объединение и др.) формулировались лишь относительно обеспечения права на качество. Проект широко обсуждался, но был отвергнут, т.к. большинство его положений носило декларативный характер и не могло быть реализовано.

Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 г. Закона СССР «О защите прав потребителей»; в связи с распадом СССР он так и не вступил в силу. Этот Закон содержал множество положений, не разработанных в гражданском законодательстве, а

также механизмы реализации всех его норм, что было его несомненным достоинством. Закон не только не требовал привычного принятия подзаконных актов, но и прямо запрещал создание ведомственных документов, затрагивающих интересы потребителей. Закон СССР «О защите прав потребителей» - один из первых нормативных актов, закрепивших право граждан на компенсацию за причиненный моральный вред. В то же время некоторые его положения, такие, как право граждан на гарантированный минимум потребления, носили декларативный характер.

7 апреля 1992 г. в действие вступил Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее по тексту - Закон) [1]. Одним из существенных его положений стала норма, запрещающая при принятии других нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей, снижать гарантии защиты их прав по сравнению с установленными в Законе. Не менее важна норма Закона, предоставившая право принимать затрагивающие интересы потребителей нормативные акты только Правительству РФ, и прямо запретившая ему поручать принятие таких актов министерствам и ведомствам. Закон определил, что потребителем является гражданин, который приобретает или намеревается приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд. Юридические лица были выведены из сферы действия Закона. Тем самым законодатель подчеркнул необходимость установления повышенных гарантий защиты для потребителя-непрофессионала.

Впервые в российском законодательстве были закреплены признанные международным сообществом права потребителей и гарантии их реализации. Закон предусмотрел повышенные гарантии защиты при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу граждан, установив десятилетний срок ответственности изготовителя за выпущенную продукцию как перед потребителем, так и перед другими лицами независимо от наличия между ними договорных отношений. Гарантией реализации прав потребителей на защиту стали установление в Законе подсудности по выбору истца по делам о нарушении потребительского законодательства и освобождение

потребителей от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков. Наряду с индивидуальной защитой прав потребителей Закон предусмотрел и возможность их коллективной защиты, предоставив государственным органам право пресечения нарушений потребительского законодательства и наложения штрафных санкций на нарушителей.

Еще одним нововведением Закона стала возможность предъявления исков в интересах неопределенного круга потребителей[1]. К сожалению, из-за несовершенства законодательных формулировок эта форма защиты интересов потребителей пока не получила должного распространения.

В более сложной ситуации находятся органы по защите прав потребителей при местных администрациях, действующие практически в каждом населенном пункте России. Практика показывает, что именно им приходится решать более 80% потребительских проблем.

Существенной гарантией защиты интересов потребителей стало закрепление в Законе широких прав общественных объединений потребителей, позволяющих им реально участвовать в формировании потребительской политики в государстве.

Законодательство о защите прав потребителей на современном этапе.

На современном этапе развития законодательство в области защиты прав потребителей включает в себя определенный ряд нормативных актов, как законов, так и постановлений Правительства, регулирующие потребительские правоотношения и охватывающее все отрасли права. Рассмотрим названные акты более подробно.

Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» был принят 7 февраля 1992 года и вступил в силу 7 апреля 1992 г. [1]. Необходимость принятия специального закона, направленного на защиту интересов практически всего населения, вызывалась тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, являвшихся государственными организациями, а немногочисленные законодательные нормы, которые

имелись в области охраны интересов потребителя были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали.

Значение Закона не только в усилении социальных гарантий гражданина. Закон объективно повышает ответственность производителей, продавцов и исполнителей за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции будет способствовать повышению качества продукции и услуг, социально-экономическому развитию страны. Закон, наряду с расширением прав потребителей, устанавливает ряд новых обязанностей изготовителей продукции, торговых предприятий, исполнителей работ и услуг и других организаций.

Одновременно с этим Закон вносит существенные изменения в представления о некоторых вопросах в области нормирования качества продукции, гарантийных и других сроках, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за нарушение прав потребителей и др. Со времени принятия Закона произошли существенные изменения в экономической обстановке, выявились отдельные недостатки и пробелы, что потребовало внесения изменений и дополнений в Закон.

Этим законом (ст. 9) установлено, что когда одной из сторон в обязательстве является гражданин-потребитель, то он пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами[1]. К сожалению, в новой редакции не были учтены некоторые нормы части второй ГК, имеющие отношение к Закону.

В связи с этим обнаружилось немало норм Закона, не соответствующих аналогичным нормам ГК РФ, что создавало определенные трудности для практики их применения. К тому же, отдельные нормы ГК содержали явные ошибки и недостатки. В этой связи Федеральным законом РФ от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в Закон были внесены существенные изменения и дополнения, основной целью которых является приведение Закона в

соответствие с нормами ГК. Одновременно Федеральным законом РФ N 213-ФЗ, подписанным в тот же день (17 декабря 1999 г.), были внесены изменения и дополнения в некоторые статьи части второй ГК РФ.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей под товаром понимается любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и иное могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы[1].

Под работами законодательство понимает деятельность (работу) исполнителя, осуществляемую за плату по заданию потребителя, имеющую материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

Под услугами понимаются совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуг по перевозке, связи, консультационных, образовательных и т.п.). Еще один, ключевой нюанс в определении статуса потребителя: приобретаемый товар или услуга должны быть направлены на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами, исполнителями при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг, т.е. по поводу удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан. Несмотря на видимое отличие отношений по купле-продаже от отношений по поводу оказания разнообразных услуг, они имеют определенные общие черты, что и дает возможность регулировать их в едином законе. Вместе с тем по некоторым

вопросам между куплей-продажей и оказанием услуг имеются существенные различия, которые не позволяют регулировать эти отдельные вопросы в единых нормах. Исходя из этого и построена структура Закона, который разделен на четыре главы.

Глава I «Общие положения» включает статьи, носящие общий характер, т.е. устанавливающие единое регулирование отношений, вытекающих из договоров купли-продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг потребителям (ст. 1 - 17). Это обстоятельство весьма важно учитывать при применении норм Закона. Вместе с тем необходимо иметь в виду, что сохранившееся в Законе единое регулирование некоторых вопросов, относящихся к указанным договорам, не всегда соответствует нормам части второй ГК, где предусмотрены различные требования для них. Эти различия будут изложены при рассмотрении конкретных вопросов[1].

В составе статей, входящих в главу I, произошли определенные изменения по сравнению с первоначальной редакцией Закона: исключены ст. 2 (о применении законодательства республик в составе Российской Федерации) и ст. 15 (о праве на получение льгот в сфере обслуживания); введены новые: ст. 3 (право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей); ст. 5 (права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу); ст. 6 («Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара»).

Глава II «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям», как видно из ее названия регулирует лишь специфические вопросы, относящиеся к этим отношениям и не рассмотренные в главе I (ст. 18 – 26.2). В главу II введена новая ст. 22 (сроки удовлетворения отдельных требований потребителя) и исключена ст. 24 (форма и порядок оплаты приобретаемых товаров).

Глава III «Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг» посвящена особенностям отношений, складывающихся по поводу осуществления работ и оказания потребителям услуг (ст. 27 - 39). Из главы III исключена ст. 26 (обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ), ст.38 и введена новая ст. 31 (сроки удовлетворения отдельных требований потребителя).

Глава IV «Государственная и общественная защита прав потребителей» является, как и глава I, общей, распространяется на отношения, вытекающие из купли-продажи, проведения работ и оказания услуг потребителям (ст. 40 - 46). В эту главу дополнительно введена новая ст. 41 (обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) и исключена ст.42.

Другим нормативным актом, регулирующим законодательство в сфере прав потребителей, является Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»[1].

Данные Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. В Правилах даются основные понятия, связанные с вышеуказанными отношениями. Под покупателем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не

связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Под продавцом понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по договору розничной купли-продажи.

Режим работы продавца - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти или органов местного самоуправления. Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

Продавец обязан соблюдать обязательные с учетом профиля и специализации своей деятельности требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах. Продавец должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров[1].

Правила также содержат порядок предоставления покупателю информацию о товаре, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению.

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» руководствуется статьей 126 Конституции Российской Федерации, статьями 9, 14 Федерального конституционного закона от 7 февраля 2011 года № 1-ФКЗ «О судах общей юрисдикции в

Российской Федерации». В целях обеспечения единства практики применения судами законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, а также учитывая возникающие у судов при рассмотрении данной категории дел вопросы, Пленум Верховного Суда Российской Федерации постановляет дать судам следующие разъяснения.

При рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой – организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

С учетом положений статьи 39 Закона о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие главы III Закона, должны применяться общие

положения Закона о защите прав потребителей, в частности о праве граждан на предоставление информации (статьи 8–12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 33336 Налогового кодекса Российской Федерации.

К отношениям сторон предварительного договора (статья 429 ГК РФ), по условиям которого гражданин фактически выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство о защите прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей распространяется и на отношения по приобретению товаров (работ, услуг) по возмездному договору, если цена в таком договоре не указана. К отношениям по совершению нотариусом нотариальных действий, а также к отношениям по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами законодательство о защите прав потребителей не применяется.

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

Законодательство о защите прав потребителей распространяется не на все отношения, связанные с потреблением гражданами товаров, работ и

услуг. В случае, когда один гражданин продает другому какую-либо вещь, например автомобиль, законодательство о защите прав потребителей не действует (в таком случае применяются общие нормы гражданского законодательства). Когда же автомобиль приобретается у компании-продавца, поставляющей автомобили, покупатель приобретает статус потребителя, и на такие отношения распространяется законодательство о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения, возникающие при отправлении судом правосудия; отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий; отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.).

Рассматривая данный вопрос, необходимо отметить также ту работу, которая ведется международными организациями, государствами на пути

просвещения и информирования потребителей (проведение различных форумов, собраний, конференций).

Согласно ст.3 Закона право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Данная норма носит декларативный характер и в большей степени относится к области государственного планирования в области образования. Дополнительных прав потребителю данная норма практически не предоставляет, она также не регулирует порядок реализации прав, предоставляемых потребителю другими нормами Закона.

Так, в Свердловске создана Свердловская региональная общественная организация «Общество защиты прав потребителей Свердловской области». Организация основана в 2006 году и действует на территории Свердловской области. Целью деятельности общества является оказание содействия гражданам в области защиты прав потребителей.

В 2012 году 5-6 апреля в Москве состоялась Международная конференция «Актуальные аспекты реализации потребительских прав граждан, перспективы развития национальных систем защиты прав потребителей», а также второе заседание Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ. В работе конференции приняли участие более 350 представителей стран СНГ и дальнего зарубежья, Евросоюза и Организации Экономического Сотрудничества и Развития. В ходе мероприятия прошло обсуждение широкого круга вопросов защиты прав потребителей, в том числе актуальные проблемы правовой защиты потребителей в государствах - участниках Соглашения об основных направлениях сотрудничества государств – участников СНГ в области защиты прав потребителей. Ключевыми темами конференции стали

приоритетные направления государственного регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей и формирования эффективной потребительской политики, развитие современных систем информирования и просвещения населения по вопросам защиты прав потребителей, формирование потребительской культуры в государствах, правовое образование потребителей и предпринимателей, интеграция правового потребительского образования в государственную систему общего и профессионального образования.

Таким образом, по первой главе можно сделать следующие выводы.

Первой попыткой создания специального законодательства в области защиты прав потребителей была разработка осенью 1988 г. проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». Большая часть этого законопроекта была посвящена проблемам обеспечения качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Впервые признавалась необходимость принятия специальных норм законодательства, устанавливающих гарантии государственной защиты интересов потребителей.

7 апреля 1992 г. в действие вступил Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее по тексту - Закон). Одним из существенных его положений стала норма, запрещающая при принятии других нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей, снижать гарантии защиты их прав по сравнению с установленными в Законе. Закон определил, что потребителем является гражданин, который приобретает или намеревается приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд. Юридические лица были выведены из сферы действия Закона. Тем самым законодатель подчеркнул необходимость установления повышенных гарантий защиты для потребителя-непрофессионала.

Впервые в российском законодательстве были закреплены признанные международным сообществом права потребителей и гарантии их реализации. Закон предусмотрел повышенные гарантии защиты при причинении вреда

жизни, здоровью или имуществу граждан, установив десятилетний срок ответственности изготовителя за выпущенную продукцию как перед потребителем, так и перед другими лицами независимо от наличия между ними договорных отношений.

На современном этапе развития законодательство в области защиты прав потребителей включает в себя определенный ряд нормативных актов, как законов, так и постановлений Правительства, регулирующие потребительские правоотношения и охватывающее все отрасли права.

Помимо Закона о защите прав потребителей, к законодательству в этой области относится Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека». Другим нормативным актом, регулирующим законодательство в сфере прав потребителей, является Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации». Данные Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

1.2. Субъектный состав в сфере защиты прав потребителей

Понятие субъектов отношений с участием потребителя определяется в преамбуле Закона "О защите прав потребителей" в рамках общей

характеристики основных понятий, используемых в Законе. Закон выделяет 6 категорий субъектов:

1) потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

3) исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

4) продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

5) уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

б) импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Категория "потребитель" характеризуется следующими особенностями.

1. Из смысла Закона "О защите прав потребителей" ясно, что потребителем является исключительно гражданин, т.е. физическое лицо.

Важно заметить, что некоторые исследователи данной области отмечают, что указание в качестве потребителя только гражданина следовало бы отразить в названии самого Закона, поскольку по буквальному смыслу потребителями - участниками гражданского оборота являются не только граждане, но и подавляющее большинство хозяйствующих субъектов права - организаций. Полностью отвечало бы смыслу Закона наименование "Закон Российской Федерации об охране прав граждан-потребителей"*(23). В подтверждение данного положения можно отметить, что многие федеральные законы в качестве потребителей подразумевают помимо граждан также и юридических лиц. Например, Федеральным законом "О рекламе" потребителями признаются любые лица, на привлечение внимания которых к объекту рекламирования направлена реклама. Федеральный закон от 26 марта 2003 г. "Об электроэнергетике"*(24) определяет под потребителями электрической и тепловой энергии лиц, приобретающих электрическую и тепловую энергию для собственных бытовых и (или) производственных нужд.

Если исходить из позиции, что потребителем является всегда гражданин, то необходимо отметить, что в соответствии со ст. 4 Федерального закона от 25 июля 2002 г. "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации"*(25) иностранные граждане пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных законом. Это положение основано на норме ст. 62 Конституции РФ, в которой устанавливается, что иностранные граждане и

лица без гражданства пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных данным Законом или международным договором РФ. В свою очередь, согласно ст. 3 названного Закона понятие "иностранец" включает понятие "лицо без гражданства", за исключением случаев, когда федеральным законом для лиц без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил для иностранных граждан. Таким образом, законодательство о защите прав потребителей охраняет в равной степени не только граждан РФ, но и иностранных граждан и лиц без гражданства.

В качестве потребителя физическое лицо с той или иной степенью содержания его прав и обязанностей может быть в любом возрасте. Так, в соответствии с нормами ГК РФ способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их (гражданская дееспособность) возникает в полном объеме с наступлением совершеннолетия, т.е. по достижении восемнадцатилетнего возраста.

Кроме того, в случае когда законом допускается вступление в брак до достижения восемнадцати лет, гражданин, не достигший восемнадцатилетнего возраста, приобретает дееспособность в полном объеме со времени вступления в брак. Однако ГК РФ разрешил, что несовершеннолетний, достигший шестнадцати лет, может быть объявлен полностью дееспособным, если он работает по трудовому договору, в том числе по контракту, или с согласия родителей, усыновителей или попечителя занимается предпринимательской деятельностью. Объявление несовершеннолетнего полностью дееспособным (эмансипация) производится по решению органа опеки и попечительства - с согласия обоих родителей, усыновителей или попечителя либо при отсутствии такого согласия - по решению суда.

Тем не менее к категории "потребитель" по гражданскому законодательству в определенных ситуациях подходят и те физические лица, которые не достигли совершеннолетия. В данном случае речь идет о малолетних от шести до четырнадцати лет и несовершеннолетних от четырнадцати до восемнадцати лет. В соответствии с п. 2 ст. 28 ГК РФ малолетние в возрасте от шести до четырнадцати лет вправе самостоятельно совершать: 1) мелкие бытовые сделки; 2) сделки, направленные на безвозмездное получение выгоды, не требующие нотариального удостоверения либо государственной регистрации; 3) сделки по распоряжению средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения. Имущественную ответственность по сделкам малолетнего, в том числе по сделкам, совершенным им самостоятельно, несут его родители, усыновители или опекуны, если не докажут, что обязательство было нарушено не по их вине. Эти лица в соответствии с законом также отвечают за вред, причиненный малолетними. В соответствии со ст. 28 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки, за исключением перечисленных ниже, с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя. Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении его родителями, усыновителями или попечителем. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет вправе самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей и попечителя: 1) распоряжаться своими заработком, стипендией и иными доходами; 2) осуществлять права автора произведения науки, литературы или искусства, изобретения или иного охраняемого законом результата своей интеллектуальной деятельности; 3) в соответствии с законом вносить вклады в кредитные учреждения и распоряжаться ими; 4) совершать мелкие бытовые сделки и иные сделки, предусмотренные п. 2 ст. 28 ГК РФ. По достижении

шестнадцати лет несовершеннолетние также вправе быть членами кооперативов в соответствии с законами о кооперативах. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет самостоятельно несут имущественную ответственность по сделкам, совершенным ими в соответствии со ст. 26 ГК РФ. За причиненный ими вред такие несовершеннолетние несут ответственность в соответствии с ГК РФ.

Учитывая то, что по смыслу определения "потребитель", указанному в преамбуле Закона "О защите прав потребителей", подразумевается гражданин, не только заказывающий или приобретающий, заказавший или приобретший товары (работы, услуги), но и просто использующий их, можно сделать два существенных вывода. Во-первых, потребителем может считаться гражданин, который не состоит непосредственно в договорных отношениях со своим контрагентом. Например, физическое лицо получает в дар товар по договору дарения от лица, которое, в свою очередь, приобрело его в магазине и использует уже данный товар в качестве потребителя. Во-вторых, потребителем необходимо признавать гражданина с момента его рождения. Например, грудной ребенок с первых дней своей жизни может употреблять, т.е. использовать в нашем смысле, детское питание.

2. Характерным признаком отнесения гражданина под понятие "потребитель" является либо намерение заказать или приобрести, либо заказ, приобретение или использование товара (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Важно помнить, что определение "потребитель" в истории существования законодательства о защите прав потребителей не всегда содержало смысл, совпадающий с соответствующими нормами ГК РФ. До внесения изменений Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. "О внесении изменений и дополнений в Закон "О защите прав потребителей" указывалось, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или

приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) - с другой стороны.

Одним из признаков отнесения гражданина под понятие "потребитель" являлось приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин "прибыль" надо было понимать в соответствии со ст. 2 ГК РФ как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Таким образом, потребителем не считался гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.

Следовательно, уточнение законодателем определения "потребитель" фразой "...не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности" вместо фразы "...не связанных с извлечением прибыли" внесло ясность относительно понятия "прибыль", и определение "потребитель" стало соответствовать смыслу ст. 492 ГК РФ. Согласно данной статье по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

То же самое касается определения целей в содержании понятия "потребитель". До внесения изменений Федеральным законом "О внесении изменений и дополнений в Закон "О защите прав потребителей" указывалось, что целями, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги)

могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях). В настоящее время перечень целей дополняется фразой "...семейных, домашних и иных нужд...", что полностью соответствует смыслу ст. 492 ГК РФ (см. выше). Следовательно, можно утверждать, что под личными, семейными, домашними и иными целями законодатель всегда подразумевал один и тот же смысл, определяя их в самой первой редакции Закона "О защите прав потребителей" как личные (бытовые) цели.

Следовательно, не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.). Однако является потребителем и гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно, только он в данном случае является потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его

приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Изготовителем, продавцом, исполнителем являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. В связи с этим хотелось бы напомнить, что согласно ст. 48 ГК РФ юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Юридические лица должны иметь самостоятельный баланс или смету. В связи с участием в образовании имущества юридического лица его учредители (участники) могут иметь обязательственные права в отношении этого юридического лица либо вещные права на его имущество. К юридическим лицам, в отношении которых их участники имеют обязательственные права, относятся хозяйственные товарищества и общества, производственные и потребительские кооперативы. К юридическим лицам, на имущество которых их учредители имеют право собственности или иное вещное право, относятся государственные и муниципальные унитарные предприятия, а также учреждения. К юридическим лицам, в отношении которых их учредители (участники) не имеют имущественных прав, относятся общественные и религиозные организации (объединения), благотворительные и иные фонды, объединения юридических лиц (ассоциации и союзы). Также в соответствии со ст. 50 ГК РФ устанавливается, что юридическими лицами могут быть организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей

деятельности (коммерческие организации) либо не имеющие извлечение прибыли в качестве такой цели и не распределяющие полученную прибыль между участниками (некоммерческие организации). Юридические лица, являющиеся коммерческими организациями, могут создаваться в форме хозяйственных товариществ и обществ, производственных кооперативов, государственных и муниципальных унитарных предприятий. Юридические лица, являющиеся некоммерческими организациями, могут создаваться в форме потребительских кооперативов, общественных или религиозных организаций (объединений), учреждений, благотворительных и иных фондов, а также в других формах, предусмотренных законом. Некоммерческие организации могут осуществлять предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых они созданы, и соответствующую этим целям. Допускается создание объединений коммерческих и (или) некоммерческих организаций в форме ассоциаций и союзов.

Согласно ст. 23 ГК РФ индивидуальным предпринимателем является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом.

Следует отметить, что Закон "О защите прав потребителей" выделил каждого контрагента в отдельную категорию исходя из его функционального назначения в соответствующей договорной конструкции. Следовательно, изготовитель производит товары для последующей реализации потребителю, исполнитель выполняет работы или оказывает услуги по возмездному договору и, наконец, продавец реализует товары потребителям по договору купли-продажи.

Согласно ст. 2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Таким

образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории РФ и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории РФ, должны соблюдать правила гражданского законодательства РФ, в том числе и законодательства о защите прав потребителей.

Важно знать, что указанное положение ст. 2 ГК РФ нашло отражение в Законе "О защите прав потребителей" в связи с добавлением в субъектный состав Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. следующих двух категорий:

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель; импортер.

Следует отметить, что правовое закрепление в Законе "О защите прав потребителей" этих двух категорий имеет следующие цели:

во-первых, стремление искоренить все несоответствия норм друг другу, существующие в законодательстве в области защиты прав потребителей;

во-вторых, через увеличение числа контрагентов усилить механизм защиты прав самого потребителя, так как субъектов, которые в соответствии с Законом могут нести ответственность за нарушения отдельных прав потребителя, стало больше.

1.3. Органы государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей

Законодательство Российской Федерации предусматривает осуществление государственной защиты прав потребителей федеральными органами государственного управления, на которые возложена обязанность, следить за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и

осуществлять контроль и надзор за безопасностью товаров, работ и услуг. В соответствии п. 4 статьи 40 Федерального Закона "О защите прав потребителей" к таким государственным органам относятся:

- федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы);
- федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России);
- федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора РФ (Госсанэпиднадзор);
- федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ (Минприроды РФ);
- иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в соответствии со своей компетенцией [14].

Согласно данной статье закон предоставляет данным органам широкий спектр полномочий. К ним можно отнести и осуществление контроля за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг), и направление предписаний об устранении нарушений требований безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства, прекращении выпуска и продажи некачественных товаров (работ, услуг), требования о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах) и другие.

Вышеуказанные органы, контролирующие безопасность товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

В целях осуществления определенного вида государственной деятельности государством формируется федеральная система антимонопольных органов (федеральный антимонопольный орган) для проведения политики по содействию формирования рыночных отношений и конкуренции, предупреждению, ограничению и пресечению

монополистической деятельности, недобросовестной конкуренции и защите прав потребителей. В составе федерального антимонопольного органа образуется коллегия, в состав которой входят: глава Министерства по Антимонопольной Политике России, его заместители, руководители управлений и отделов, ведущие ученые и специалисты, управления, отделы и департаменты [12].

Положением предусмотрен следующий перечень таких нарушений:

- продажа товаров с истекшим сроком годности;
- продажа товаров (выполнение работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены;
- продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);
- не предоставление необходимой и достоверной информации об исполнителе (продавце, изготовителе) и режиме его работы.

Хотя последнее нарушение законом не предусмотрено, но его упоминание правомерно. Следует обратить внимание на то, что в перечне отсутствуют нарушения, связанные с продажей товаров с истекшим сроком службы, когда установление таких сроков является обязательным.

Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг), возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России), согласно п.3 ст.42 ФЗ "О защите прав потребителей".

Согласно закону Российской Федерации "О стандартизации" Госстандарт России координирует деятельность органов государственного управления, а именно:

- формирует и реализует государственную политику в области стандартизации;

- осуществляет контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов;
- определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг);
- принимает решения о применении международных (региональных) стандартов, правил, норм на территории РФ;
- определяет порядок сертификации и перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации.

Проводимая в нашей стране административная реформа повлекла за собой организационную перестройку системы надзора в сфере защиты прав потребителей. Расширились функции вновь образованной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Современные условия требуют совершенствования существующих, разработки и внедрения новых правовых, экономических и организационных подходов, включая оптимизацию структуры и кадрового состава органов и организаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека[24]. Чрезвычайно сложной до настоящего времени остается проблема взаимодействия всех органов и организаций, занимающихся потребительской тематикой. Федеральным органом, осуществляющим государственный контроль над соблюдением законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также дающим официальные разъяснения по вопросам применения указанных актов, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы. Контроль осуществляется над соблюдением указанных актов продавцами, изготовителями товаров, исполнителями работ и услуг независимо от их организационно-правовой формы.

Согласно Положениям о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 322 с

изменениями от 23 июня 2015 года, для реализации результатов контроля Роспотребнадзор наделён широким кругом полномочий. Эти полномочия можно условно разделить на три группы:

- полномочия, осуществляемые непосредственно Роспотребнадзором или его территориальными органами;
- направление материалов в государственные органы для принятия мер в соответствии с их компетенцией;
- направление материалов в суд[38].

В соответствии с Положениями закона основными полномочиями первой группы являются направление в пределах своей компетенции обязательных для исполнения предписаний изготовителям, исполнителям, продавцам и наложение на них штрафов за неисполнение предписаний. Предусмотрен следующий перечень нарушений:

- продажа товаров с истекшим сроком годности;
- продажа товаров (выполнение работ), на которые должны быть установлены (но не установлены) сроки годности или сроки службы;
- продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);
- непредставление необходимой и достоверной информации об исполнителе (продавце, изготовителе) и режиме его работы.

К полномочиям второй группы относится направление материалов в лицензирующие органы, органы прокуратуры, Министерство внутренних дел Российской Федерации и другие. Полномочия контролирующих и лицензирующих органов, осуществляющих надзор в данной области, определены Федеральным законом от 25 сентября 1998 г. № 158-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности". В соответствии со статьей 12 этого Закона лицензирующие органы в пределах своей компетенции имеют право:

- проводить проверки деятельности лицензиата (лицензиат - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие

лицензию на осуществление конкретного вида деятельности) на предмет соответствия осуществляемой лицензиатом деятельности лицензионным требованиям и условиям;

- запрашивать и получать от лицензиата необходимые объяснения и справки по вопросам, возникающим при проведении проверок;

- составлять на основании результатов проверок акты (протоколы) с указанием конкретных нарушений;

- выносить решения, обязывающие лицензиата устранить выявленные нарушения, устанавливая сроки их устранения; - выносить предупреждение лицензиату;

- осуществлять иные предусмотренные законодательством Российской Федерации полномочия.

Третью группу полномочий Роспотребнадзора составляет право обращения в суд и арбитражный суд в защиту нарушенных прав потребителей. Иски могут предъявляться в защиту прав отдельных потребителей, группы потребителей или в интересах неопределенного круга потребителей. Содержание иска определяется характером нарушений права и направлено на устранение допущенных нарушений. Деятельность органов и учреждений Роспотребнадзора направлена на решение проблем обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации конституционных прав граждан на охрану здоровья, благоприятную среду обитания и защиту прав потребителей.

2. Анализ практики по защите прав потребителей в торговых организациях на примере ООО «Эльдорадо»

2.1. Политика ООО «Эльдорадо» в сфере защиты прав потребителей

Паспорт предприятия

Название	ООО «Эльдорадо»
тип	коммерческое
вид	торговое
место нахождения	г.Самара, Московское ш., д.185А.
основание для начала деятельности	Разрешенность несетевых организаций
	Наличие требований к членству в организации
	Специфицированность требований к начальному капиталу организации
	Наличие требований на вовлеченность представителей власти в органы правления организации
	Наличие неопределенности при регистрации организации
	Возможность апелляционной жалобы при отказе в регистрации
основные документы, регламентирующие деятельность предприятия	Учредительные документы ООО – это устав и учредительный договор. Согласно последнему участники общества обязаны создать организацию и утвердить строгий порядок своей общей деятельности. В договоре указывается состав участников (учредителей) общества, размер уставного капитала предприятия или организации и доля каждого из участников, а также величина их процентов и состав вкладов. Четкие сроки и порядок внесения утвержденных сумм в капитал в процессе его учреждения, ответственность всех

	<p>акционеров за нарушение связанных с вкладом обязанностей также указывается в документах компании. Учредительные документы ООО, учредительный договор в частности, также должны содержать порядок и условия распределения прибыли между людьми, вложившими средства, и состав органов управления данного общества, а также четкий порядок выхода учредителей из него.</p>
<p>организационно-правовая форма</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью Общество с ограниченной ответственностью подразумевает организацию, уставный капитал которой включает доли, распределяемые между учредителями. Ей присущи следующие характерные черты:</p> <ul style="list-style-type: none"> – уставный фонд организуется путем долевого участия учредителей; – члены общества несут ответственность только в сумме, не превышающей размер вклада; – создать такую организацию может как юридическое, так и физическое лицо; – в качестве учредителей может выступать один человек либо группа лиц.
<p>режим работы</p>	<p>10:00–22:00, ежедневно</p>
<p>виды деятельности</p>	<p>крупнейшая российская сеть магазинов бытовой техники и электроники, география присутствия которой охватывает более 200 городов в разных регионах России.</p>

Компания «Эльдорадо» самая крупная розничная сеть по продаже бытовой техники в России, Украине и Казахстане. «Эльдорадо» является официальным дистрибьютором ведущих мировых производителей электроники. Благодаря долголетнему плодотворному партнерству и отлаженным каналам прямых поставок компания получает высококачественную технику на специальных условиях, что позволяем в магазинах «Эльдорадо» устанавливать наиболее привлекательные цены.

Первый магазин компании был открыт в 1994 году в Самаре - именно с этого момента берет свой отсчет история успеха "Эльдорадо". Вот уже 12 лет бессменным президентом и лидером компании выступает Игорь Яковлев. Именно его лидерским качествам и профессионализму бренд Эльдорадо обязан своим успехом и твердым местом на рынке бытовой техники. Сегодня компания занимает около 28% рынка бытовой электроники в России. Узнаваемость бренда в большинстве регионов превышает 80%, а в некоторых городах доходит и до 98%. Под логотипом компании на всей территории России и Украины действует более 1000 магазинов электроники. Сеть контролирует 25% сегмента бытовой техники, 35% видео/аудиоаппаратуры, а также 5-10% цифровых товаров, что является довольно большой долей, поскольку этот сегмент крайне насыщен в плане конкуренции (по итогам 2007 года).

Сеть магазинов Эльдорадо существует на рынке России более 12 лет. За это время компания успела обслужить почти 150 млн. покупателей и завоевать надежную репутацию. Сегодня каждый 3-й кондиционер и каждая 3-я стиральная машина, каждый 4-ый телевизор и холодильник приобретаются россиянами в сети Эльдорадо.

С 2004 г. Эльдорадо открывает исключительно супер- и гипермаркеты площадью свыше 2000 кв. м. Только на такой территории можно представить достойный ассортимент товаров. Своевременно корректировать ассортимент в соответствии с запросами потребителей, включать в него как проверенные

временем модели бытовой электроники, так и последние технические новинки, позволяет партнерство с крупнейшими и профессиональными маркетинговыми и исследовательскими компаниями.

Эльдорадо много лет сотрудничает с ведущими производителями бытовой электроники. Благодаря этому, а также наличию отлаженной системы логистики и прямых поставок, компании удается поддерживать в магазинах «Эльдорадо» особо привлекательные цены. «Цены всегда ниже, чем у конкурентов!» - таков девиз «Эльдорадо».

Эльдорадо успешно работает на динамично развивающемся рынке цифровой портативной техники. В мае 2005 г. компания взялась за принципиально новый проект - сеть собственных салонов связи (ССЭ). В каждом салоне можно не только приобрести всевозможную цифровую технику, но и подключиться к ведущим сотовым операторам, оплатить услуги связи. До конца года количество ССЭ превысит 450.

В 2005 г. компания начала сотрудничество с ведущей казахстанской сетью по продаже электроники «Sulprak». Под этим брендом в разных городах Казахстана появляются специализированные супермаркеты бытовой техники и электроники. Компания стремится к тому, чтобы все гипермаркеты превратились в многоуровневые сервисные центры, готовые предложить клиентам то, что наиболее востребовано в современном мире - уникальное торговое предложение или услугу, эксклюзивный многоступенчатый сервис, который поможет сформировать максимально комфортный и яркий - индивидуальный - мир каждому клиенту.

В компании «Эльдорадо» существует 12 филиалов, находящихся в городах: Владивосток, Воронеж, Екатеринбург, Иркутск, Казань, Москва, Нижний Новгород, Новосибирск, Санкт-Петербург, Ростов, Самара, Киев.

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом,

другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. (п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Качество товара (работы, услуги)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям (п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ, Федерального закона Российской Федерации от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ).

Преимущество компании ООО «Эльдорадо» для потребителя заключается в двух действующих программах компании. Рассмотрим их подробнее.

Акция компании «Просто выбрать, легко поменять! Потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен недовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. В период действия акции любой покупатель, совершивший покупку в магазине ЭЛЬДОРАДО, имеет возможность обменять товар надлежащего качества в течение 30 дней (не считая дня его покупки) на любой другой товар равной или большей стоимости, при соблюдении следующих условий:

- данный товар приобретен за наличный расчет, был оплачен банковской картой, подарочной картой, Бонусной картой или комбинацией из данных платежных средств,
- данный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, не заполнен гарантийный талон, а также имеется товарный чек или кассовый чек. В случае заполнения гарантийного талона, покупатель теряет право участия в акции «Просто выбрать, легко поменять!».
- не производилось подключение оборудования, в том числе не производилась активация или первичная установка операционной системы на смартфоны, ноутбуки, планшеты и прочую цифровую технику.
- данный товар не относится ни к одной из групп:
 - товары личной гигиены (зубные щетки, бритвы, эпиляторы, фен-щетки, щипцы, электробигуди и т.д.),
 - цифровые зеркальные фотоаппараты и сменные объективы к ним,
 - товары в одноразовой упаковке (в случае ее нарушения),
 - софт, игры, фильмы, музыка (диски с записью),
 - бытовая химия.
 - Крупная бытовая техника после осуществления доставки на адрес покупателя. Обмен крупной бытовой техники после доставки покупателю возможен только при условии, что техника не устанавливалась, находится в заводской упаковке, и покупатель самостоятельно доставит ее в магазин. При этом любые повреждения, царапины, сколы могут явиться основанием для отказа в обмене.

Услуга «Экспресс-Сервис».

ПРЕИМУЩЕСТВА	ГАРАНТИРУЕТ «ЭКСПРЕСС-СЕРВИС»	ГАРАНТИРУЕТ ЗАКОН
Срок действия	Вы сами выбираете срок действия договора страхования — от 2 до 5 лет.	Срок действия гарантии устанавливает производитель. Как правило не более 2 лет.
Возникшие поломки	по вине производителя (по истечении заводской гарантии); в результате сбоев в работе электрических сетей; в результате сбоев в работе водоснабжения.	по вине производителя; по вине продавца до передачи товара потребителю.
Срок ремонта	Не более 72 часов для крупной техники. Для техники весом менее 5 кг — в день обращения.	До 45 дней.
Замена техники	В день проведения диагностики, в случае невозможности отремонтировать технику.	В течении 45 дней, в случае невозможности отремонтировать технику (для технически сложного товара).
Доставка и установка новой техники, в случае замены	Бесплатно, если неисправная техника была куплена с доставкой и установкой (только в случае обмена на аналогичную технику).	За дополнительную плату.

Делая вывод из сказанного выше, нельзя не отметить, что компания всячески идет навстречу клиенту. Создаются акции по типу «Все для клиента».

2.2. Предложения по эффективности в ООО «Эльдорадо» в сфере защиты прав потребителей

Несмотря на то, что компания старается сгладить острые углы, все же остается проблема по реализации и продаже товаров покупателям. Достаточно частый случай, когда клиент приобретает технику, и она

оказывается с браком. Но не всегда компания идет навстречу покупателю, это зависит от конкретного магазина. Одна из самых частых ошибок магазина, несоблюдения сроков Экспертизы и Обмена товара, на выходе мы имеем недовольного потребителя, который уже вряд ли посоветует магазин. Какой же выход из ситуации? Я считаю, что магазин должен неукоснительно следить за сроками и применять жесткие санкции к тем сотрудникам, которые ответственны за мероприятия. Пример другой ситуации: покупатель делает заказ в интернет-магазине, не осматривает товар в розничном магазине, т.к. его убеждают, что на осмотр товара есть 14 дней, дома можно осмотреть и если товар не понравится, то его можно вернуть. Покупатель дома начинает осматривать товар и замечает изъяны/брак/цвет, отличный от заказываемого, идет в магазин высказать свою претензию. На практике иногда происходит так, что клиенту отказывают в обмене товара/возврате денежных средств, т.к. покупатель мог сам повредить товар и обратиться в магазин с целью «наживы». Не совсем понятна политика магазинов, которые так делают, т.к. это уже будет утерянный клиент и самое главное, нарушение «Закона о защите прав потребителей», в котором указано, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. И тем более, если товар с браком необходимо провести экспертизу/диагностику. Я считаю, что решение данной проблемы лежит в том, что администрации магазина нужно более ответственно относиться к своей работе, также нужно проводить независимые оценки (по типу тайных покупателей), также ввести систему мотивации магазинов. Зачастую, до того, как обратиться в суд, покупатели обращаются на форму обратной связи ООО «Эльдорадо». Преимущество обратной связи в том, что через специалистов можно оставить претензию на магазин и уже руководство будет совершать проверку о правомерности действий своих сотрудников.

Я считаю, что данный механизм крайне полезен, так как действует в соответствии с законодательством РФ и сохраняет лояльность покупателей. Зачастую в магазине проводятся проверки как от руководства, так и от уполномоченных органов (Роспотребнадзор, Прокуратора), организация получает предписания и выполняет их в срок. Примеры решений Роспотребнадзора в отношении ООО «Эльдорадо»:

ООО «Эльдорадо» привлечено управлением Роспотребнадзора по Саратовской области к административной ответственности за нарушение прав потребителей.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области поступило обращение жительницы области по вопросу нарушения её прав, как потребителя со стороны ООО «Эльдорадо», а именно: В предприятии ООО «Эльдорадо» приобретён холодильник. При обнаружении в товаре недостатка, потребитель потребовала проведения проверки качества в целях установления факта недостатка. При проведении проверки качества в товаре выявлен дефект производственного характера. Далее потребитель реализовала свое право, регламентированное Законом РФ «О защите прав потребителей», обратилась к продавцу с требованием возмещения убытков в части стоимости транспортных расходов по доставке своими силами товара ненадлежащего качества в предприятие в размере 5 000 руб.

ООО «Эльдорадо» отказало потребителю в возмещении расходов, связанных с доставкой товара, ссылаясь на то, что потребитель не предоставил платёжный документ строгой отчётности, а также договор на оказание услуг по транспортировке. Данный отказ является нарушением взаимосвязанных положений п.7 ст. 18, ст. 22 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нарушением п.п. 27, 29 Правил продажи отдельных видов товаров, утверждённых постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, согласно которым покупатель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему

вследствие продажи товара ненадлежащего качества, в расчет которых входят расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров. Перечень документов, подтверждающих сумму убытков не регламентирован нормативными-правовыми актами Российской Федерации. ООО «Эльдорадо» привлечено управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю к административной ответственности за нарушение прав потребителей. Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», требование потребителя о возмещении убытков, причинённых вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежат удовлетворению продавцом в течении 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение действующего законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей, юридическое лицо ООО «Эльдорадо» привлечено к административной ответственности. Постановление по делу об административном правонарушении вступило в законную силу. В марте 2014 в Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю (далее – Управление) поступило обращение гражданина Б. о нарушении его прав как потребителя Обществом с ограниченной ответственностью «Эльдорадо» по поводу отказа Обществом в удовлетворении его требования о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков телефона. В ходе рассмотрения обращения дела было установлено, что ООО «Эльдорадо» при осуществлении деятельности по продаже товаров в магазине, расположенном по адресу: г. Пермь, ул. Подлесная, д. 43, допустило нарушение правил продажи отдельных видов товаров, выразившееся в неудовлетворении требования гр. Б. от 11.12.2013 г. о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков телефона SonyXperia SP C5303 Blackв установленный законом срок (не более 45 дней), непредставлении ему на период ремонта телефона, обладающего теми же основными потребительскими свойствами, неисполнении предусмотренной законом обязанности по принятию некачественного телефона и в случае необходимости проведения проверки качества, чем нарушены требования

ст.ст. 18, 20 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), п.п. 27, 28 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55. Таким образом, допустив нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров, ООО «Эльдорадо» совершило административное правонарушение и было привлечено к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ в виде административного штрафа в размере 10 тыс. рублей. Постановление вступило в законную силу.

Заключение

Результаты работы в области защиты прав потребителей позволяют констатировать, что происходит качественно новый поворот в сторону укоренения целостной системы, способной адекватно представлять и защищать законные права и интересы граждан-потребителей, в том числе и в сфере оказания услуг. Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей и контроль за его соблюдением требуют не только наличия добротной законодательной базы, но и поступательного формирования потребительской политики, вбирающей в себя правовое, организационное, информационное, просветительское и ряд других направлений. В этой связи существенно усиливается координирующая роль антимонопольных органов в выработке и реализации согласованных действий органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей в проведении потребительской политики на федеральном и региональном уровнях. Позитивное влияние на эти процессы, несомненно, оказала расширяющаяся практика создания и реализации в субъектах Российской Федерации региональных программ по защите прав потребителей. Все большую актуальность приобретают проблемы взаимной корреляции конкурентной и потребительской политики с ориентацией на интересы конечного потребителя. В первую очередь это касается услуг, предоставляемых предприятиями отраслей, относящихся к естественным монополиям, с неразвитой конкуренцией, оказывающих услуги так называемого “народного потребления” (коммунальные услуги). Однако и в сложившихся условиях, при несовершенной еще конкуренции во многих секторах потребительского рынка, отсутствии устойчивых стереотипов цивилизованного рыночного поведения, потребительское законодательство в основном позволяет обеспечивать защиту прав потребителей. Принятие в 1999 г. новой редакции Закона "О защите прав потребителей" обусловило дальнейшую активизацию проводимой антимонопольными органами

масштабной и доступной для широких масс населения просветительской работы с привлечением средств массовой информации с акцентом на потребительское образование. Вместе с тем необходимо преодолеть негативные тенденции, связанные с сокращением антимонопольных органов и органов по защите прав потребителей при местных администрациях. Оценивая достигнутый уровень работы по защите прав потребителей в сфере оказания услуг, можно сделать вывод о том, что она и в перспективе будет увеличиваться нарастающими темпами, причем не столько в количественных характеристиках, сколько в расширении и качественном наполнении направлений потребительской политики.

Анализ законодательной базы о защите прав потребителей в ходе данной дипломной работы позволил сделать выводы о недостатках защиты потребительских прав. Таковыми являются: непредставление потребителям информации о наименовании хозяйствующего субъекта, его юридического адреса (при отсутствии этой информации потребитель лишен возможности направить претензию нарушителю и защитить свои права);

непредставление информации о сертификации товара, противопоказаниях к использованию товара и т.д.

отсутствие единообразия в области технического регулирования, применения терминов и определений продукции, что приводит к нарушениям требований законодательных актов в этой области и массовым жалобам потребителей в связи с приобретением товаров ненадлежащего качества.

отсутствие положений, предусматривающих ответственность за непредставление информации о рекламодателе, изготовителе и продавце.

недоработка отдельных статей законов в вопросах защиты прав потребителей.

сокращение объема работы по контролю государственными органами, ухудшающее положение на потребительском рынке.

Вследствие обнаруженных недостатков законодательства о защите прав потребителей в работе приводятся предложения относительно совершенствования составляющих правовых норм законодательной базы о защите прав потребителей. Таковыми являются:

доработка нормативно-правовых актов законодательства о защите прав потребителей;

перечисление некоторого процента от совокупного дохода организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере торговли, бытового и иного обслуживания населения в пользу потребительской организации, находящейся по месту государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

сотрудничество с прокуратурой и правоохранительными органами;

разработка и принятие нормативно - правовых актов (закона, правил, примерного договора), которые бы учитывали баланс интересов и ответственности граждан и организаций, привлекающих денежные средства граждан для осуществления работ и услуг.

Вышеизложенные выводы позволили осуществить основную цель данной дипломной работы - изучение и анализ российского законодательства в области защиты прав потребителей.

Проблемными аспектами темы является:

- недостаточно усовершенствованное законодательство в исследуемой сфере деятельности
- недостаточная реализация мер государственной политики в исследуемой сфере деятельности;
- наличие большого количества судебных дел в сфере защиты прав потребителей, в том числе связанных с компенсацией морального вреда.

Предложениями практического характера являются:

- усиление контроля со стороны контролирующих органов в целях борьбы с недоброкачественными продуктами питания, иной контрафактной продукцией.
- усиление административной ответственности путем совершенствования законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Список использованной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Руководящие принципы для защиты интересов прав потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.85 № 30/248. – URL: <http://rospotrebnadzor.ru> (дата обращения: 25.12.2017).
2. Конституция Российской Федерации от 12.12.93 // Российская газета. -1993.- № 237.- 25 декабря.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч.1. Федеральный закон от 30.11.94 № 51-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
4. Уголовный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 13.06.96 № 63-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.01 № 196-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
6. Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации: Федеральный Закон от 18.12.01 № 174-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
7. «О защите прав потребителей»: Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300 (в редакции ФЗ от 09.01.96 г. № 2-ФЗ) // СПС «КонсультантПлюс».
8. «Об общественных объединениях»: Федеральный закон от 19.05.95 № 82-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
9. «Об утверждении Положения о Федеральной антимонопольной службе»: Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 331 (ред. от 24.01.2018) // СПС «КонсультантПлюс».
10. «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»: Постановление

Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 20.09.2017) // СПС «КонсультантПлюс».

11. «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей»: Постановление Правительства РФ от 26.07.95 № 837 // СПС «КонсультантПлюс».

12. «О межведомственном совете по защите прав потребителей»: Постановление Правительства РФ от 12.02.94 № 110 // СПС «КонсультантПлюс».

13. «О государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства внешних экономических связей и торговли РФ»: Постановление Правительства РФ от 14.07.97 № 209 // СПС «КонсультантПлюс».

14. «О некоторых вопросах применения закона Российской Федерации от 07.02.92 года «О защите прав потребителей»: Приложение к приказу Государственного комитета РФ по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур от 15.07.94 № 90 // СПС «КонсультантПлюс».

15. «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»: Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29.09.94 № 7 с изменениями, внесенными постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25.04.95 № 6 // СПС «КонсультантПлюс».

16. «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей»: Приказ Государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур от 04.04.96 № 42 // СПС «КонсультантПлюс».

17. «О поддержке и развитии общественных объединений потребителей в Приморском крае»: Постановление Губернатора Приморского края от 22.10.02 № 560. – URL: <http://russia.bestpravo.com>. (дата обращения: 25.12.2017)

18. «Об усилении контроля за ввозом, транспортировкой и реализацией на территории Приморского края сырья и продуктов животноводческого производства»: Постановление Губернатора Приморского края от 06.09.00 № 643. - URL: <http://russia.bestpravo.com>. (дата обращения: 25.12.2017)

19. «Об утверждении уполномоченных по защите прав потребителей при сельских администрациях»: Постановление Главы муниципального образования г.Уссурийск и Уссурийский район Приморского края от 02.11.98 № 1332. – URL: <http://russia.bestpravo.com>. (дата обращения: 25.12.2017)

20. «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»: Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29.09.94 № 7, с изменениями, внесенными постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25.04.95 № 6 // СПС «КонсультантПлюс».

Литература

21. Гвоздева Т. Новый путь стандарта // Спрос.- 2015.- № 4. С. 112-121.

22. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» / Постатейный комментарий Я.Е. Парция.- М.: Международный центр финансово-экономического развития, 2014.-216 с.

23. Защита прав потребителей / Под ред. С.А. Подзорова.- М.: Экзамен, 2012.- 688 с.

24. Законодательство о конкуренции и защите прав потребителей. Сборник нормативных актов и документов / Под общ. ред. и со вступ.

статьей Председателя ГАК РФ П.В.Крашенинникова.- Издательская группа «Норма-Инфра-М».- 1998.-790 с.

25. Защита прав потребителей: Учеб. пособие / Кол. авторов.- Владивосток: Изд-во ДВГАЭУ, 2015.- 224 с.

26. Защита прав потребителя / Сост. В.Н.Иванов .- М.: Цитадель, 2011.- 279 с.

27. Звоненко Д.А. Комментарий к изменениям законодательства о защите прав потребителя // Коммерсантъ.- 2015.-№ 23. С. 27-35.

28. Корнилов Э. Практика применения законодательства о правах потребителей // Право и рынок.- 2014.- № 8. С. 45-55.

29. Лозовская С.О. Как продавать товары в 2002 году? Комментарий к изменениям и дополнениям в Правила продажи отдельных видов товаров // Главбух. Отраслевое приложение «Учет в торговле». - №3. - III квартал 2002 г. С. 115-130.

29. Методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей // Вестник защиты прав потребителей. Международная конференция общества потребителей.-М.- 2011.-№ 1. С. 121-138.

30. Неправительственные правозащитные организации Российской Федерации: Справочник / Под общ. ред. Уполномоченного по правам человека в РФ, д.ю.н., профессора О.О. Миронова.- М.:Республика, 2011. - 84 с.

31. О защите прав потребителей, о стандартизации и сертификации продуктов и услуг: Юридический комментарий / Под ред. Я.Е. Парция. - 2-е изд.-М.: Инфра-М, 2008. – 98 с.

32. Парций Я.Е. Закон РФ «О защите прав потребителей». Постатейный комментарий. М., 1996. - 250 с.

33. Петрушкин В. А. О некоторых вопросах применения общих норм купли-продажи гл.30 ГК РФ // Финансовая газета. – 1999. № 9. С. 27-35.
34. Причины потребительских рисков // Социально-гуманитарные знания.- 2014.- № 9. С. 77 – 85.
35. Практическое пособие для граждан: защита прав потребителей. Теория- Советы- Судебная практика». 2005. – 122 с.
36. Развитие консьюмеризма в переходной экономике России // Социально -гуманитарные знания. - 2012.-№ 6. С. 118 – 125.
37. Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя. – Новосибирск: «Издательство ЮКЭА», 2000. - 300 с.
38. Станова А. Инкубатор - конференция // Спрос.- 2011.-№ 3. С. 19-25.
39. Сорк Д. Ваш адвокат: хроника взросления // Спрос.- 2014.-№ 10. С. 17-30.
40. Шахурина Ф.Р., Цыкоза Г.Н. Защита прав потребителей: Учебно-практическое пособие / Под общ. ред. д.э.н., профессора Л.П. Дашкова.- Ростов н/Д: Феникс, 2012.- 260 с.
41. Экспертное заключение по результатам экспертизы экономического обоснования тарифов на жилищные услуги по муниципальному образованию г.Уссурийск и Уссурийский район // Коммунар.- 2012.- 15 августа.