

Закон РФ «О защите прав потребителей» 2019

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. Основные понятия, используемые в настоящем Законе: 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; изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям; исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору; продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; абзац седьмой утратил силу; недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию; существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги); уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации 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 Российской Федерации, 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; импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации. Комментарий к преамбуле ЗоЗПП РФ В преамбуле Закона указывается сфера его действия, а также дается толкование основных понятий, используемых в тексте Закона. Значение преамбулы очень велико, поскольку нередко только обращение к ней позволяет определить, применим ли к конкретной ситуации Закон и как его толковать. Сфера применения Закона определена достаточно полно, из первого абзаца преамбулы понятно, что Закон применяется только в тех случаях, когда действия потребителей и продавцов товаров и услуг связаны с заключением ими договоров розничной купли-продажи, бытового подряда или возмездного оказания услуг, исполнением этих договоров или последствиями заключения или исполнения этих договоров. Если же отношения покупателя и продавца возникают вследствие других действий, то нормы Закона не применяются. Определение понятий, используемых в Законе, имеет очень большое значение, поскольку многие из них либо вовсе не используются в гражданском праве, либо используются без расшифровки. При этом следует заметить, что определение некоторых понятий, данных в преамбуле Закона, отличается от определений аналогичных понятий, данных в Гражданском кодексе, что в некоторых случаях приводит к противоречиям в толковании определенных норм Закона. Также следует учесть, что в преамбуле даются определения отнюдь не всех ключевых понятий, используемых в Законе, например, в преамбуле нет расшифровки понятия гарантийного срока, притом что определение этого понятия, данное в пункте 6 статьи 5 Закона, существенным образом отличается от аналогичного понятия, данного в пункте 2 статьи 470 ГК. Определение понятия потребителя является ключевым как для толкования норм самого Закона, так и для правильного применения некоторых норм гражданского права в целом, поскольку оно содержится только в Законе, а используется в самых разных нормативных актах. Основой для определения понятия "потребитель" явно послужило определение, данное в пункте 1 статьи 492 ГК для понятия "договор розничной купли-продажи". В обоих случаях основным критерием для отнесения договора (норма ГК) или одной из его сторон (норма Закона) к определенной категории является цель заключения данного договора, а именно приобретение товара (работы, услуги) для личных, семейных, домашних и иных нужд (в Гражданском кодексе - "использования"), не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В Законе в данном случае нет разделения договоров по типу: купля-продажа, бытовой подряд, услуги. В Гражданском кодексе такого обобщения нет вообще. Однако самым значительным отличием нормы Закона от нормы Гражданского

кодекса является существенное расширение области применения понятия "потребитель" за счет отказа от жесткой привязки к факту заключения договора. Если Гражданский кодекс рассматривает потребителя в первую очередь как сторону договора, то для Закона потребителем также является всякий, кто заключает такой договор (то есть когда заключение сделки началось, но еще не завершилось), кто только намеревается заключить этот договор и даже тот, кто вообще не является стороной договора, но использует товары, работы или услуги, явившиеся предметом договора, заключенного другим потребителем. Несмотря на то что в Законе не содержится прямого разделения потребителей на категории по объему предоставляемых им прав, фактически Закон предоставляет наибольшую защиту тем потребителям, кто уже заключил договор и является его полноправной стороной. Определенные права, хотя и в меньшем объеме, предоставляются тем, кто заключает договор, а также тем, кто использует предмет договора впоследствии. Закон содержит также некоторое количество норм, регулирующих права тех, кто только планирует приобрести товар, работу или услугу. К таким нормам следует отнести статьи Закона, устанавливающие обязанность изготовителя, продавца или исполнителя предоставлять потребителю информацию о товаре, работе или услуге, а также о режиме работы продавца или исполнителя. Включение в число потребителей тех лиц, кто только намеревается приобрести товар или услугу, является очень важным. Дело в том, что некоторые организации под тем или иным предлогом пытаются установить различные правила или условия договоров для различных категорий потребителей. В данном случае речь идет, например, о так называемом "фейс-контроле", когда какие-либо увеселительные заведения ограничивают доступ в них для лиц определенной внешности, определенным образом одетых или вообще по прихоти конкретного охранника. Бывает и так, что руководство некоторых заведений, например кинотеатров, запрещает входить в них людям, имеющим при себе напитки или какие-то продукты. В соответствии со статьей 426 ГК коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора (а все договоры, заключаемые с потребителями, являются публичными), кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами. Цена товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей. Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается. Сам Гражданский кодекс не содержит расшифровки понятия "потребитель", поэтому, основываясь только на его нормах, иногда сложно определить, когда же у физического лица возникает право требовать заключения публичного договора: тогда, когда сделка заключается в соответствии с условиями обычаев делового оборота, или тогда, когда физическое лицо только пытается попасть в место, где эти сделки заключаются (например, войти в заведение, оказывающее услуги развлекательного характера). Закон о защите прав потребителей дополняет в этой части Гражданский кодекс и устанавливает, что потребителем является

любой человек, имеющий намерение приобрести товар или услугу. Ввиду того что само понятие "намерение" используется в Законе, но не расшифровывается, необходимо учитывать субъективную сторону дела. С некоторой долей определенности можно говорить о намерении как части процесса заключения договора только в отношении понятия "оферта": в соответствии с пунктом 1 статьи 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Таким образом, оферта по своей сути является выражением определенного намерения. Однако закон не устанавливает, что оферта является единственным выражением намерения заключить сделку и что до направления оферты акцептанту намерения заключить сделку у лица, ее направившего, не существовало. Кроме того, при заключении договоров с потребителями последние выступают в них исключительно в качестве акцептантов, а в определении акцепта понятие "намерение" отсутствует. В итоге следует признать, что намерение заключить сделку может возникнуть и существовать задолго до момента ее фактического заключения. При этом следует отделять намерения от желаний человека. Понятие "желание" является общим по отношению к понятию "намерение", то есть всякое намерение по своей сути является желанием, но далеко не всякое желание можно считать намерением. Практически все люди имеют желания приобрести те или иные предметы, но по тем или иным причинам не имеют намерений реально сделать это. Одной из существенных причин отсутствия намерения является отсутствие возможности реализовать соответствующие желания. Бывает и так, что намерение заключить сделку существует, а реальной возможности для этого нет, в первую очередь тогда, когда потребитель заблуждается относительно своих возможностей, необходимых для заключения договора. Поэтому неотъемлемой частью понятия намерения (применительно к договору) является наличие возможности его заключить. Намерение - это желание совершить в определенное время определенные действия, являющиеся предметом данного намерения, основанное на предположении о том, что имеется возможность совершить эти действия. Понятие "изготовитель" изложено в Законе слишком кратко и это не идет на пользу толкованию его норм. Дело в том, что нередко товары изготавливаются одними фирмами по заказу других, иногда одни организации осуществляют окончательную сборку товаров, произведенных другими производителями. В этих случаях определить, кто же является производителем товара (в том смысле, который в это понятие вкладывает Закон), бывает достаточно трудно. Например, многие известные фирмы, в том числе и российские, предпочитают производить товары под своими брендами в Китае или других развивающихся странах. При этом следует отличать производство товаров по заказу от производства товаров на основании лицензионного договора о предоставлении права использования товарного знака (ст. 1489 ГК РФ) или на основании договора коммерческой концессии (ст. 1027 ГК). В первом случае имеет место быть договор подряда (ст. 702 ГК), и товар вводится в оборот организацией, заказавшей создание товара, ею же и определяются качественные показатели, потребительские свойства товара, чаще всего именно эта организация предоставляет те или иные гарантии

конечному потребителю товара. По сути дела данная организация и является изготовителем товара в том понятии, которое содержится в Законе, ведь в Законе говорится об организации, производящей товары для реализации потребителям. То есть для того, чтобы определить, является ли организация (или индивидуальный предприниматель) изготовителем конкретного товара, необходимо установить цель, с которой товар был изготовлен: для того, чтобы исполнить обязательства по договору подряда вне всякой связи с тем, как результат работ будет использован в дальнейшем, или для того, чтобы создать товар, который впоследствии будет реализован потребителю. В тех случаях, когда товар производится на основании лицензионного договора или договора коммерческой концессии, изготовителем товара является не то лицо, чей товарный знак использован для обозначения товара, а лицо, получившее право на использование этого товарного знака на основании договора. Дело в том, что в данном случае товарный знак - это только средство индивидуализации товара, сам же товар производится непосредственно лицом, вводящим его в оборот. Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. В тех случаях, когда возникает вопрос, регулируется ли оказание тех или иных услуг законодательством о защите прав потребителей, следует помнить, что Закон рассматривает в качестве исполнителя только лицо, оказывающее такие услуги только по возмездному договору. В том случае, если оказание услуг является исполнением обязательств, возникших не из договорных отношений, либо договор не был возмездным, нормы Закона применяться не могут. Например, не применяются нормы законодательства о защите прав потребителей при разрешении споров, возникающих в ходе бесплатного обучения, получения бесплатного образования. Если же обучение было оплачено, нормы Закона должны применяться с учетом специальных норм, регулирующих отношения в данной сфере. Понятие продавца, данное в Законе, отличается от понятия, данного в статье 492 ГК, где сказано, что продавцом как стороной в договоре розничной купли-продажи является лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу. Это означает, что требования, предусмотренные нормами Закона, могут быть заявлены не только профессиональным розничным продавцам, но и любому юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, продавшему ту или иную вещь физическому лицу, если использование этой вещи не связано с осуществлением предпринимательской деятельности. Расшифровка понятия недостатка товара (работы, услуги) была скорректирована Федеральным законом от 25.10.2007 N 234-ФЗ. Дело в том, что далеко не всегда имеется возможность определить, каким критериям качества должен соответствовать товар или услуга: договоры купли-продажи чаще всего заключаются в устной форме либо не содержат внятных требований к качеству товара или услуги. Поэтому для того, чтобы определить, является ли то или иное свойство товара, услуги недостатком, нужно провести поэтапный анализ существа обязательств продавца или исполнителя в отношении качества этого товара или услуги. В первую очередь нужно выяснить, установлены ли законом те или иные обязательные требования к качеству товара,

затем, если специальных требований нет, нужно выяснить, какие обязательства в отношении качества принял на себя продавец или изготовитель товара. Поскольку договоры купли-продажи, если они заключаются в письменной форме, редко содержат полный перечень требований к качеству товара, законодатель ввел в Закон уточнение о том, что при отсутствии или недостаточности таких сведений в договоре следует ориентироваться на требования, обычно предъявляемые к такого рода товарам. Кроме перечисленного выше следует проверить, сообщал ли продавец покупателю о каких-то специфических свойствах конкретного товара или не предъявлял ли покупатель к этому товару какие-то особые требования. Например, в том случае, если мобильный телефон не работает в каком-то диапазоне радиочастот, нужно выяснить, какие показатели в этой части указаны в сопроводительной документации телефона, а также проверить, не было ли со стороны покупателя требований о том, что приобретаемый аппарат должен функционировать и на определенном диапазоне радиочастот, и не было ли со стороны продавца заверений в том, что такая работа телефона возможна. Законодатель дал развернутое пояснение для понятия существенного недостатка, поскольку это понятие используется при определении объема прав, которыми располагает потребитель, в первую очередь покупатель (ст. 18 ЗоЗПП РФ). Понятие неустранимости в данном случае относится в первую очередь к товарам, имеющим индивидуально-определенные свойства, когда для устранения недостатка требуется замена тех частей товара, которые и создают эти свойства. Под неоднократностью недостатка следует понимать тот недостаток, который повторяется хотя бы один раз или более, при этом не стоит забывать, что выявление в товаре нескольких разных недостатков, разнесенное по времени, не свидетельствует однозначно о том, что товар имеет существенный недостаток. Например, небольшая поломка двигателя автомобиля никак не связана с возможным браком покрышек этого же автомобиля, и по сути дела это два разных недостатка товара, ни один из которых не является существенным. Основным недостатком определения существенного недостатка, данного как в Законе, так и в пункте 2 статьи 475 ГК, является применение в нем расплывчатой формулировки "другие подобные недостатки". Понятие "несоразмерные расходы или затраты времени" тоже не совсем определенное, но там по крайней мере есть возможность сопоставить расходы с ценой товара или работы, а затраты времени со сроками, установленными Законом для устранения недостатков. Остальные понятия, использованные в определении, конкретны и расшифровки не требуют, поэтому включение в него слов "другие подобные недостатки" совершенно излишне и может привести только к неверному толкованию норм закона. Понятие безопасности товара имеет значение для тех случаев, когда недостаток товара либо неправильное пользование им могут привести к угрозе жизни или здоровью людей. В данном случае понятие изложено в Законе несколько некорректно, поскольку в определении упоминаются только потребители товара или услуги и окружающая среда, о том же, что должны быть защищены жизнь и здоровье других людей, не являющихся потребителями конкретного товара, не сказано ничего. В определении уполномоченной организации и уполномоченного предпринимателя содержится ссылка на договор, заключаемый данными лицами с изготовителем или продавцом товара, по

условиям которого организация или предприниматель наделяются полномочиями на удовлетворение тех или иных требований в отношении проданных товаров. Следует заметить, что далеко не всегда указанные выше лица стремятся подтвердить наличие таких договоров, поскольку в данном случае одновременно со статусом представителя они приобретают существенные обязательства, следующие не из договора, а из закона. По этой причине многие известные иностранные производители не имеют в России уполномоченных должным образом представительств, а имеют только информационные центры. В соответствии с нормами Закона импортер относится к лицам, к которым могут быть предъявлены требования в отношении качества импортных товаров. Законодатель пошел на это потому, что предъявление каких-либо требований к иностранным производителям крайне сложно и требует больших затрат, чаще всего не совместимых с ценой самих требований и ценой товара.

Статья 1. 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. 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). Абзац третий утратил силу с 1 августа 2011 г. Комментарий к Ст. 1 ЗоЗПП РФ 1. Закон регулирует значительную часть отношений, возникающих между потребителями и продавцами и исполнителями, но многие базовые нормы прописаны в Гражданском кодексе. Также не следует забывать о том, что многие отношения, на которые распространяется действие Закона, регулируются специальными законами. Например, ответственность операторов почтовой связи устанавливается в статье 34 Федерального закона от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи", а нормы статьи 28 ЗоЗПП в данном случае не действуют.

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации
Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора. Комментарий к Ст. 2 ЗоЗПП РФ Принцип верховенства норм международного права над национальными нормами закреплен в статье 15 Конституции РФ. Приведенная формулировка является стандартной для гражданского законодательства, по содержанию она аналогична содержащейся В качестве примера, когда отношения между продавцом и потребителем

возникают, но регулируются они не Законом, а Гражданским кодексом, можно привести случай, когда потенциальный покупатель вследствие умысла или неосторожности повреждает или уничтожает товар, выставленный для продажи. Подобные ситуации нередко происходят в супермаркетах или других магазинах самообслуживания, например когда покупатель роняет хрупкий товар на пол. С одной стороны, хоть товар еще и не приобретен, но даже потенциальный покупатель является потребителем, так как он имеет намерение приобрести товар, но, с другой стороны, до тех пор пока сделка купли-продажи не заключена, продавец является собственником товара и его уничтожение или повреждение, безусловно, приносит вред продавцу. Договор купли-продажи товара на момент его уничтожения заключен не был, поскольку в соответствии с пунктом 1 статьи 433 ГК договор признается заключенным в момент получения лицом, направившим оферту, ее акцепта, а в данном случае имело место быть только направление потенциальным покупателям публичной оферты - выставление на прилавок товара и ценника. Акцепта же со стороны потенциального покупателя не было, поскольку в соответствии с пунктом 1 статьи 438 ГК акцепт должен быть полным и безоговорочным, а обычаи делового оборота таковы, что полным и безоговорочным акцептом приобретением товара в магазине самообслуживания является только его оплата. К тому же в соответствии со статьей 493 ГК, если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель, договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Хотя эта же норма устанавливает, что отсутствие чека не лишает покупателя ссылаться на свидетельские показания, да и несоблюдение формы сделки не влечет за собой ее автоматической недействительности, но это все же помогает определить момент заключения договора в тех случаях, когда сторонами не заключается письменный договор, указывающий на этот момент. Таким образом, в тот момент, когда потенциальный покупатель по неосторожности разбивает товар, между ним и организацией, являющейся собственником товара, нет никаких договорных отношений, Закон о защите прав потребителей указанную ситуацию никак не регулирует. Вместе с тем отношения между данными лицами регулируются гражданским законодательством, поскольку в данном случае нарушается право собственника уничтоженного или поврежденного имущества. В соответствии с пунктом 1 ст. 1064 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Из этого правила есть исключение: лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине. Это означает, что покупатель может не компенсировать причиненный вред, если причинение вреда произошло вследствие обстоятельств, от него не зависящих. Например, когда человека кто-то толкнул и в результате толчка этот человек выронил товар, что, в свою очередь, привело к уничтожению или повреждению товара. Также действия самого продавца могут создавать ситуации, приводящие к уничтожению товара, например когда товар расставлен на полке

так, что может упасть от малейшего прикосновения. Однако все это придется доказывать тому человеку, который непосредственно разобьет товар. Тут также следует заметить, что нередки ситуации, когда сотрудники организации продавца пытаются задержать причинителя вреда и вынудить его приобрести то, что было повреждено, по той цене, по которой товар продавался изначально. Данные действия являются незаконными, нельзя ограничивать свободу передвижения людей без законных на то оснований, право на эту свободу установлено в ст. 27 Конституции РФ. Нельзя и принуждать к заключению сделки, это запрещено как Конституцией, так и Гражданским и Уголовным кодексами. Максимум, что могут себе позволить сотрудники магазина, это предъявить требование возместить причиненный вред, а также вызвать сотрудников милиции для того, чтобы проверить, не являются ли действия причинителя вреда хулиганством. Местные органы власти в соответствии с приведенной выше нормой не имеют полномочий по принятию нормативных актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей, поскольку принимаемые данными органами документы не являются нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Норма пункта 2 статьи 1 Закона имеет важное значение, поскольку выполняет функцию защиты, но не потребителей, а продавцов и исполнителей от излишнего контроля со стороны различных федеральных ведомств. Только нормативные акты, утвержденные постановлениями Правительства РФ, могут иметь силу в области защиты прав потребителей, всевозможные приказы, письма и тому подобное юридической силы в данном случае не имеют. При этом следует учитывать, что полномочия Правительства РФ тоже не безграничны. Несмотря на то что в диспозиции комментируемой нормы указаны как продавцы и исполнители (то есть лица, заключающие и исполняющие публичные договоры), так и изготовители, уполномоченные организации, уполномоченные предприниматели и импортеры, последняя категория лиц, деятельность которых регулируется законодательством о защите прав потребителей, чаще всего публичные договоры с потребителями не заключает. Поэтому Правительство РФ имеет полномочия на принятие правил, обязательных для изготовителей, уполномоченных организаций, уполномоченных предпринимателей и импортеров, только для тех случаев, когда они выступают в роли продавцов или исполнителей при заключении ими публичных договоров либо когда они иным образом участвуют в заключении или исполнении публичных договоров, являющихся предметом применения норм Закона. В настоящее время приняты следующие правила: Правила продажи товаров дистанционным способом утверждены Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N 612; Правила скупки у граждан ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий утверждены Постановлением Правительства РФ от 7 июня 2001 г. N 444; Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами утверждены Постановлением Правительства РФ от 6 июня 1998 г. N 569; Правила продажи отдельных видов товаров утверждены Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55; Правила продажи товаров по образцам утверждены Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918; Правила оказания услуг по реализации туристского продукта утверждены Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452; Правила предоставления

коммунальных услуг гражданам утверждены Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 307; Правила оказания услуг связи проводного радиовещания утверждены Постановлением Правительства РФ от 6 июня 2005 г. N 353; Правила оказания услуг телеграфной связи утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. N 222; Правила оказания услуг почтовой связи утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. N 221; Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утверждены Постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. N 111; Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте утверждены Постановлением Правительства РФ от 6 февраля 2003 г. N 72; Правила оказания услуг автостоянок утверждены Постановлением Правительства РФ от 17 ноября 2001 г. N 795; Правила распространения периодических печатных изданий по подписке утверждены Постановлением Правительства РФ от 1 ноября 2001 г. N 759; Правила оказания платных образовательных услуг утверждены Постановлением Правительства РФ от 5 июля 2001 г. N 505; Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств утверждены Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290; Правила оказания платных ветеринарных услуг утверждены Постановлением Правительства РФ от 6 августа 1998 г. N 898; Правила оказания услуг общественного питания утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036; Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025; Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утверждены Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490; Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов утверждены Постановлением Правительства РФ от 10 февраля 1997 г. N 155; Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями утверждены Постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 г. N 27; Правила по киноvideообслуживанию населения утверждены Постановлением Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. N 1264.

3. Норма абз. 3 п. 2 статьи 1 Закона, предоставившая Правительству Российской Федерации право устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям, была введена не так давно и прямого отношения к защите прав потребителей не имеет. Она была введена законодателем с целью создания дополнительного рычага воздействия на процессы миграции населения из стран ближнего зарубежья, поскольку значительная часть мигрантов в настоящее время трудится в сфере розничной торговли.

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим

Законом, применяются правила международного договора/

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Комментарий к Ст. 3 ЗоЗПП РФ Норма комментируемой статьи 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.

Статья 4. 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.

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и

пункта 6 статьи 29 настоящего Закона. 2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. 3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)). 4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. 5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. Комментарий к Ст. 6 ЗоЗПП РФ Комментируемая статья Закона вводит дополнительное основание для предъявления изготовителю требований в отношении произведенного им товара. Если гарантийный срок, установленный на товар, истек и потребитель не может доказать вину продавца или изготовителя в возникновении недостатка или если недостаток вообще возник по вине потребителя, последний в том случае, когда у него нет возможности произвести ремонт товара вследствие отсутствия запасных частей или сервисных организаций, осуществляющих ремонт товаров такого типа, вправе потребовать от изготовителя компенсации убытков.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. 2. Изготовитель (исполнитель) обязан

обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона. 3. Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). 2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации. Комментарий к Ст. 8 ЗоЗПП РФ 1. Комментируемая статья устанавливает право потребителя предоставить ему информацию как о самом продавце товара (чаще всего потребитель имеет дело с ним, а не с изготовителем товара, хотя в Законе исполнитель упомянут первым) или исполнителе, так и о том, какие товары или услуги, а также в какое время потребитель может у него приобрести. Зачастую продавец или исполнитель сообщает тем или иным образом информацию о названии магазина, мастерской, используемом товарном знаке, в том числе словесном, но при этом не указывает наименование организации, осуществляющей деятельность в данном магазине или мастерской или использующей определенный товарный знак, а также далеко не всегда указывается организационно-правовая форма этой организации. Такая информация не может считаться недостоверной, но при этом не является необходимой для установления того, кто является продавцом, исполнителем и т.д. Для того чтобы обязанность по предоставлению информации о продавце, исполнителе или изготовителе была исполнена надлежащим образом, этим лицам необходимо указать свое название и организационно-правовую форму. Кроме того, следует учитывать, что действующее законодательство в принципе не исключает ситуации, когда будут зарегистрированы два или более юридических лица, имеющие одну и ту же организационно-правовую форму и название.

Поэтому во избежание двусмысленных ситуаций стоит указать также и основной государственный регистрационный номер (ОГРН), присвоенный организации при создании, и/или индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН). Индивидуальным предпринимателям следует указывать свой статус, а также номер свидетельства о регистрации в качестве предпринимателя и/или ИНН. Также индивидуальным предпринимателям не стоит забывать, что аббревиатура ПБОЮЛ не имеет ничего общего с действующим законодательством и использоваться при указании сведений об индивидуальных предпринимателях не может.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. 2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство. 3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя). Комментарий к Ст. 9 ЗоЗПП РФ 1. Комментируемая статья устанавливает обязанность продавцов, изготовителей и исполнителей сообщать достоверную информацию о себе. Причем обязанность эта существует вне зависимости от заключения или незаключения конкретной сделки, а является сопутствующей осуществлению самой деятельности по заключению договоров с потребителями - торговли, бытового подряда, тех или иных услуг, оказываемых потребителям. То есть потребитель должен иметь возможность получить указанную информацию еще до того, как им будет заключена сделка либо вообще заявлено намерение такую сделку заключить.

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации. 2.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации; цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления. 2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно. 3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному. Комментарий к Ст. 11 ЗоЗПП РФ 1. Комментируемая статья устанавливает полномочия тех или иных органов государственной власти по установлению режима работы организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей. Режим работы унитарных предприятий может устанавливаться органами власти, являющимися учредителями данных предприятий. 2. Режим работы организаций, не являющихся государственными или муниципальными, не может являться предметом регулирования со стороны государственных и муниципальных органов власти. К сожалению, представители последних нередко забывают об этой норме и издают нормативные акты, устанавливающие правила, в соответствии с которыми права коммерческих организаций по установлению режима работы ограничиваются. Разумеется, такие правила не могут иметь юридической силы, поскольку противоречат Закону. С другой стороны, Правительство РФ вправе устанавливать правила, обязательные при заключении публичных договоров. В

рамках этих полномочий Правительство вправе ограничивать время продажи тех или иных товаров (например, алкоголь, табак), но опять-таки только время продажи, но не время работы организации или ее подразделения.

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1-4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Комментарий к Ст. 12 ЗоЗПП РФ 1. Законодатель ввел целый ряд правил в части предоставления потребителю информации о предмете его приобретения, и естественно, что он позаботился об обеспечении исполнения этих правил. Комментируемая статья 12 Закона О защите прав потребителей предполагает несколько видов гражданско-правовой ответственности: возмещение убытков и удовлетворение требований, предусмотренных Законом: возврат денежных средств, уплаченных за товар, устранение недостатков, уменьшение цены товара и других требований, предусмотренных Законом для случаев обнаружения потребителем недостатков товара. Следует заметить, что в данном случае Закон возлагает на продавца, исполнителя или изготовителя ответственность за непредоставление возможности получения информации вне зависимости от наличия вины указанных лиц в данном нарушении. Например, в том случае, если изготовитель еще до продажи товара оптовому продавцу или организации, осуществляющей розничную торговлю, обнаружит в данном товаре недостаток, устранит его, но не сообщит об этом покупателю (не являющемуся потребителем), продавец (продавший товар потребителю) будет нести перед потребителем ответственность, предусмотренную комментируемой нормой, за

непредоставление возможности получения информации о том, что в товаре устранялся недостаток, несмотря на то что сам не обладал этой информацией на момент заключения договора купли-продажи. В подобном случае продавец будет обязан удовлетворить требования потребителя, а свои убытки, возникшие вследствие данного события, он сможет удовлетворить, предъявив регрессные требования к своему поставщику. С другой стороны, комментируемая норма ст. 12 ЗоЗПП РФ не обязывает исполнителей по договору оказания услуг предоставлять потребителю какую-то информацию после заключения договора. Договоры оказания услуг нередко исполняются в течение длительного времени, и определенная информация, обязательная для сообщения потребителю в момент заключения договора и на то время достоверная, с течением времени утрачивает свою достоверность, но Закон не обязывает исполнителя сообщать потребителю об этих фактах. В данном случае имеет место пробел в законодательстве, поскольку известны случаи, когда некоторые исполнители (это относится к оказанию услуг мобильной связи, доступа к сети Интернет) пользовались тем, что договор заключался в одних условиях, а в ходе его исполнения эти условия менялись. Понятие разумности срока в Законе не раскрывается, оно является оценочным, и в каждом случае разумность срока определяется исходя из всех обстоятельств дела. Обычно срок предъявления требований об отказе от исполнения договора и возврате денежных средств увязывается со сроком, в течение которого потребитель мог обнаружить тот факт, что он не обладал необходимой информацией о товаре или результате работ (услуг). В то же время следует учитывать то, что срок, превышающий срок службы товара или срок годности, вряд ли можно считать разумным, если только предметом спора не является непредоставление возможности получить информацию как раз об этих сроках. Закон рассматривает две ситуации, когда информация о товаре (работе, услуге) не представлена при заключении договора, когда вследствие непредоставления информации договор не был заключен ("необоснованное уклонение от заключения договора") и когда договор был заключен, но покупатель решил в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. В первом случае законодателем использована несколько неудачная формулировка, поскольку непонятно, что понимать под уклонением от заключения договора. Если потребитель отказался от заключения договора вследствие отсутствия информации, то его действия нельзя расценивать как необоснованное уклонение, поскольку его действия правомерны. Действия же продавца или исполнителя вообще редко направлены на уклонение от заключения договора, скорее наоборот: продавец стремится в таких случаях продать товар любой ценой. Хотя в целом действия (или бездействие) продавца, пусть и с определенной натяжкой, можно признать как уклонение от заключения договора на тех условиях, на которые мог бы рассчитывать потребитель, если бы обладал необходимой и достоверной информацией. К убыткам, причиненным уклонением от заключения договора, следует отнести расходы, связанные с заключением договора на худших условиях с другим продавцом или исполнителем, расходы, связанные с необходимостью заключать договор в другом месте (например, в другом городе, если это было объективно необходимо), и другие подобные расходы. В том случае, если договор

был заключен без предоставления потребителю необходимой и достоверной информации, потребитель получает право отказаться от исполнения договора и потребовать уплаченных за товар денежных средств. Следует признать, что в данном случае формулировка, использованная в Законе, крайне неудачна, законодатель смешал права, предоставляемые потребителям в случае заключения ими договоров, различных по своей природе: купли-продажи, подряда и возмездного оказания услуг. Дело в том, что в тексте комментируемой нормы использован союз "и", что при буквальном толковании означает, что потребитель может реализовать свои права, только одновременно отказавшись от исполнения договора и потребовав возврата уплаченной за товар суммы. Такая реализация прав в полной мере возможна только в том случае, если заключен договор купли-продажи, который на момент предъявления требований потребителем полностью еще не исполнен, хотя по нему уже совершена какая-то оплата. Остается непонятным, имеет ли право потребитель, заключивший договор подряда или услуг либо заключивший договор купли-продажи, который был исполнен сторонами, требовать чего-либо на основании комментируемой нормы. Ведь если договор исполнен потребителем и это исполнение принято продавцом, то и отказаться от его исполнения уже нельзя, даже теоретически. И если заключен договор подряда или возмездного оказания услуг, нельзя требовать возврата уплаченных за товар денег, поскольку возмездная передача товара потребителю не является предметом этих договоров. Если толковать норму буквально, то можно сделать вывод о том, что указанных прав в случаях заключения договоров подряда и возмездного оказания услуг, а также в случае исполнения договора купли-продажи потребитель не имеет. Если пользоваться расширительным толкованием нормы, то можно прийти к небесспорному заключению о том, что потребитель имеет право отказаться от исполнения договора или требовать уплаченных за товар денег либо право на то и другое вместе. Как показывает практика, суды практически всегда при рассмотрении споров о защите прав потребителей руководствуются расширительным толкованием комментируемой нормы, но такое положение не может считаться правильным и законодателю, неоднократно менявшему те или иные положения Закона, следует и в данном случае (а также в отношении других норм Закона, устанавливающих право потребителя на отказ от исполнения договора и право требовать возврата уплаченной по нему суммы) рассмотреть возможность корректировки Закона. Комментируемая норма устанавливает право потребителя на возврат денежных средств, уплаченных за товар. В соответствии с пунктом 2 статьи 732 ГК РФ заказчик вправе требовать расторжения заключенного договора бытового подряда без оплаты выполненной работы, а также возмещения убытков в случаях, когда вследствие неполноты или недостоверности полученной от подрядчика информации был заключен договор на выполнение работы, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик. Денежные средства, уплаченные по договору подряда или возмездного оказания услуг, могут быть истребованы от исполнителя в качестве компенсации убытков. Это означает, что в этом случае потребителю, возможно, придется обосновывать свои требования и указывать, почему уплата тех или иных средств является для него убытком. Например, если потребителю при заключении договора не была предоставлена полная

информация о стоимости услуг мобильной связи, то он, отказавшись от исполнения договора, может потребовать возврата тех или иных сумм, но только если он укажет, что эти суммы он мог не расходовать, если бы, обладая нужной информацией он совершил бы меньшее количество звонков, воспользовался бы услугами другого оператора или иным образом мог бы минимизировать свои расходы. Также следует заметить, что комментируемая норма устанавливает ответственность за непредоставление возможности получения достоверной информации, но не ответственности за предоставление недостоверной информации. За последнее нарушение продавец или исполнитель несет административную ответственность в соответствии со статьей 14.7 Кодекса об административных правонарушениях (КоАП), гражданская же наступает в соответствии с общими нормами ГК, устанавливающими ответственность за причинение вреда (глава 59 ГК). В то же время следует учитывать, что предоставление недостоверной информации свидетельствует о том, что достоверная информация не предоставлялась и, скорее всего, отсутствовала возможность ее получения. Хотя ситуации, когда одновременно с предоставлением недостоверной информации имелась возможность получить достоверную, исключать нельзя (например, в технической документации к товару были указаны достоверные сведения о нем, а продавец в устной форме сообщил недостоверные). Поэтому в данном случае Закон нуждается в корректировке. Статьи 495 и 732 ГК РФ содержат нормы, аналогичные комментируемой, кроме того, пункт 2 статьи 495 ГК РФ устанавливает право покупателя до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле. Закон устанавливает обязанность потребителя вернуть товар или результат работы продавцу или исполнителю, но не устанавливает последствий неисполнения этих требований, а также последствий возврата товара или результата работы в состоянии, отличающемся от состояния, в котором они были переданы потребителю. С момента продажи товара до отказа от исполнения договора нередко проходит достаточно большой период времени, в течение которого товар используется по назначению, и, следовательно, в той или иной мере меняются его свойства. Иногда к тому времени, когда у потребителя возникает обязанность вернуть товар продавцу, этот товар бывает существенным образом преобразован и является частью (возможно, неотделимой) другого объекта, а иногда бывает и вовсе уничтожен. При разрешении споров между продавцами и потребителями в подобных ситуациях могут возникать проблемы с определением объема обязательств, возникающих у потребителя перед продавцом. Гражданский кодекс содержит нормы, аналогичные по содержанию комментируемой статье Закона (ст. 495 ГК), но указания на право продавца требовать возврата товара в них нет, поэтому в данном случае нельзя напрямую сослаться на нормы Гражданского кодекса как общие. В то же время можно попытаться применить принцип аналогии, обратившись к положениям статьи 503 ГК, устанавливающей объем прав потребителя, предоставляемых ему в случае продажи товара ненадлежащего качества. Как и в случае с комментируемой статьей 12 ЗоЗПП, нормы

Гражданского кодекса и Закона во многом дублируют друг друга, но есть и положения, которые содержатся только в одном из двух законов. В данном случае речь идет о порядке предъявления продавцом требования о возврате товара после предъявления потребителем требования о возврате уплаченной за товар суммы и отказа от исполнения договора. Право отказа от исполнения договора и требования возврата денежных средств в случае продажи товара ненадлежащего качества аналогично по содержанию такому же праву, возникающему в случае непредоставления возможности получения информации. Также в обоих случаях законы указывают на право продавца требовать возврата переданного товара. Однако в статье 503 ГК РФ содержится уточнение о том, что "при возврате покупателю уплаченной за товар суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств". Подобного правила не содержится ни в статье 495 ГК, ни в Законе, однако ввиду явного сходства норм и руководствуясь принципом аналогии можно сделать вывод о том, что и в случае, когда отказ от исполнения договора происходит вследствие непредоставления информации, продавец не вправе требовать компенсации разницы в стоимости товара, переданного потребителю, и его же стоимости после возврата продавцу. Однако тут следует учитывать следующее: закон в данном случае рассматривает снижение стоимости товара вследствие использования товара, но не вследствие его ненадлежащего хранения, умышленного повреждения собственником либо вследствие повреждения третьими лицами. В этих случаях возвращаемая потребителю сумма должна быть уменьшена на разницу между ценой товара с учетом нормальной амортизации или естественной убыли и реальной ценой этого товара с учетом также и ухудшения качества товара вследствие указанных выше причин, поскольку в соответствии с общим правилом, установленным статьей 211 ГК РФ, риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник. Кроме того, следует учитывать, что в тех случаях, когда повреждение товара произошло вследствие непредоставления потребителю информации о товаре, уменьшение стоимости товара следует отнести к убыткам потребителя, компенсировать которые обязан продавец.

2. В том случае, если непредоставление полной и достоверной информации повлекло за собой возникновение недостатков товара, работы или услуги, продавец или исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя, предусмотренные нормами Закона, регулирующими ответственность продавца или исполнителя за продажу товара ненадлежащего качества или некачественное исполнение работ или выполнение услуг. Либо, если потребитель отказался от исполнения договора и потребовал возврата уплаченных денежных средств, продавец или исполнитель не вправе требовать возмещения разницы между ценой товара без учета данных недостатков и ценой товара с учетом этих недостатков. При этом следует учитывать, что между возникновением недостатка и непредоставлением той или иной информации о товаре должна существовать причинно-следственная связь. То есть, если недостаток возник вследствие нарушения правил использования товара, продавец должен отвечать за данный недостаток, если потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация об этих правилах. В

подобных случаях бремя доказывания такой причинно-следственной связи лежит на потребителе, но только в той части, которая непосредственно относится к факту непредоставления информации, в остальном распределение бремени доказывания производится в соответствии с общими правилами, установленными статьями 18 и 29 Закона. В приведенном примере, если недостаток товара обнаружен в пределах гарантийного срока, продавец обязан доказать тот факт, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил использования товара, но не должен доказывать отсутствие связи между нарушением этих правил и непредоставлением информации о товаре, равно как и сам факт непредоставления.

3. Комментируемая норма устанавливает обязанность возмещения продавцом или исполнителем вреда, возникшего не только вследствие наличия недостатков самого товара или работы, но и вследствие недостаточности или недостоверности информации о них. Законодатель особо подчеркнул обязанность возмещения вреда, причиненного природным объектам, поскольку такой вред представляет опасность не только для потребителя, но и для общества в целом.

4. Для установления соответствия предоставленной информации о товаре критерию достаточности необходимо быть уверенным в том, что предоставленная информация могла быть адекватно воспринята и должным образом понята. Восприятие и понимание любой информации невозможно без наличия у субъекта, которому передается данная информация, определенных познаний, позволяющих анализировать получаемую информацию. Для восприятия и понимания информации о многих продаваемых товарах или выполняемых работах, услугах достаточно иметь минимальные познания, наличие которых предполагает дееспособность потребителя. Однако существует, наверное, не меньшее количество товаров, для приобретения которых надо обладать дополнительными познаниями, отсутствие которых не означает отставания в развитии. Однако в данном случае все-таки следует признать, что в комментируемой норме использовано оценочное понятие "специальные познания". Действующее законодательство не содержит расшифровки этого понятия, обычно оно используется в законах для указания на необходимость для разрешения того или иного дела привлечения эксперта или специалиста. Поэтому в каждом конкретном случае суду необходимо самостоятельно оценивать информацию, предоставленную потребителю. Комментируемая норма ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» указывает на презумпцию отсутствия у потребителя специальных познаний, но не запрещает доказывать их наличие. Если есть доказательства того, что потребитель обладает теми или иными познаниями, суд при разрешении спора обязан учитывать это. Кроме того, стоит учитывать то, что, приобретая тот или иной товар, потребитель обладает минимальными познаниями о товарах, аналогичных приобретаемому, поскольку предполагает использовать данный товар в тех или иных целях. Например, если покупатель приобретает в специализированном магазине, торгующем комплектующими компьютеров, видеокарту, можно сделать обоснованный вывод о том, что он имеет представление о компьютерной технике, о том, из каких частей состоят компьютеры и как в принципе эти части можно использовать. Поэтому продавцу при продаже такого товара не стоит проводить лекцию по основам информатики,

а нужно только рассказать о технических особенностях конкретного товара, о его совместимости с другими комплектующими компьютеров, а также предоставить потребителю иную аналогичную информацию. Если же продавец выяснит, что познаний потребителя явно недостаточно для того, чтобы сделать правильный выбор, а изложение необходимой для правильного выбора информации займет слишком много времени, продавец обязан сообщить об этом покупателю.

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. 2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. 3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. 4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом. 5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной Законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. 2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. 3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была

предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения. Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Статья 15. Компенсация морального вреда
Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Комментарий к Ст. 15 ЗоЗПП РФ В соответствии со статьей 1099 ГК РФ моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. В соответствии со статьей 151 ГК РФ моральный вред - это физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага. В настоящее время судебная практика складывается так, что размеры компенсации морального вреда не являются очень большими (по сравнению с размерами компенсаций, принятых в других, экономически развитых, странах). Чаще всего при определении размера компенсации учитываются негативные последствия причинения морального вреда (обострение хронических заболеваний, психологические травмы и т.д.), а также уровень материального благосостояния потребителя, право которого нарушено. Комментируемая статья 15 Закона О защите прав потребителей не вводит, как это может показаться, обязанности удовлетворения требований о компенсации морального вреда во всех случаях, когда судом признается факт нарушения прав потребителя. В соответствии с частью 1 статьи 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Это означает, что если потребитель заявляет о том, что испытывал физические или нравственные страдания, то он должен это доказать. Такие обстоятельства, как трата личного времени или уход с работы, не являются подтверждением причинения морального вреда.

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме. 2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг). 3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом. 2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. 3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. Комментарий к Ст. 17 ЗоЗПП РФ 1. Защита прав потребителей может осуществляться в различных формах: взыскание убытков, взыскание неустоек и иных штрафных санкций, принуждение к исполнению обязательств в натуре, привлечение к административной ответственности. Комментируемая норма регулирует только гражданско-правовые отношения, возникающие в области защиты прав потребителей, к защите прав потребителей в административно-правовом порядке она не относится. В соответствии с пунктом 1 статьи 23.49 КоАП дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 14.8 КоАП (нарушение прав потребителей), рассматривают органы государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (в настоящее время эти функции переданы Роспотребнадзору), но не суд. 2. Многие организации, заключающие договоры с потребителями, включают в текст этих договоров соглашение о подсудности по

месту нахождения организации, особенно часто такие соглашения встречаются в договорах, одной из сторон которых является кредитная организация. Однако суды в последнее время стали вполне обоснованно признавать такие соглашения недействительными. В соответствии с частью 7 статьи 29 ГПК иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора. Однако в соответствии со статьей 32 ГПК РФ стороны могут по соглашению между собой изменить территориальную подсудность для данного дела до принятия его судом к своему производству. При этом среди статей, подсудность по которым стороны изменить не вправе, статьи 29 ГПК нет. Однако не стоит забывать про правило, установленное пунктом 1 статьи 16 Закона О защите прав потребителей, устанавливающее, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Условие об установлении подсудности по месту нахождения организации (индивидуального предпринимателя), заключившей договор с потребителем, однозначно лишает потребителя права выбора суда по месту предъявления иска, а это значит, что такое условие недействительно. 3. В соответствии с пунктом 1 статьи 333.36 Налогового кодекса от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, а также мировыми судьями, освобождаются уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) - по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей. В соответствии с пунктом 2 статьи 333.36 Налогового кодекса от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, а также мировыми судьями, с учетом положений пункта 3 настоящей статьи освобождаются истцы - по искам, связанным с нарушением прав потребителей. Но в данном случае имеется ограничение: при подаче в суды общей юрисдикции, а также мировым судьям исковых заявлений имущественного характера и (или) исковых заявлений, содержащих одновременно требования имущественного и неимущественного характера, плательщики, указанные в пункте 2 статьи 333.36 НК, освобождаются от уплаты государственной пошлины в случае, если цена иска не превышает 1000000 рублей. В случае если цена иска превышает 1000000 рублей, указанные плательщики уплачивают государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 333.19 НК РФ и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1000000 рублей. В соответствии со статьей 333.20 НК РФ в случае, если истец освобожден от уплаты государственной пошлины в соответствии с нормами Налогового кодекса, государственная пошлина уплачивается ответчиком (если он не освобожден от уплаты

государственной пошлины) пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований.

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

4. Утратил силу.

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец

(изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

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

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

Комментарий к Ст. 18 ЗоЗПП РФ 1. Следствием обнаружения в товаре недостатков является возникновение у потребителя субъективного права предъявить одному из лиц, указанных в Законе, одно из требований, перечисленных в комментируемой статье. В некоторых случаях у потребителей возникает желание изменить заявленное первоначально требование на другое предусмотренное комментируемой статьей 18 Закона России «О защите прав потребителей». Такие изменения требований соответствуют закону только в том случае, если лицо, которому потребителем предъявлено требование в соответствии с правилами, предусмотренными Законом, не выполнит его в установленные Законом сроки (статьи 20 - 22). В этом случае в соответствии с пунктом 2 статьи 23 Закона потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные комментируемой статьей. В тех случаях, когда указанные сроки не истекли, изменение требований потребителем в

одностороннем порядке не соответствует Закону. Дело в том, что первое заявленное требование порождает возникновение у лица, которому оно заявлено, обязательство по удовлетворению данного требования. Следовательно, это обязательство может быть прекращено только на основании норм главы 26 Гражданского кодекса. Изменение потребителем требований не является прощением долга (ст. 415), поскольку должник в этом случае не освобождается от обязанностей, они лишь изменяются. По своей правовой природе изменение требований, основанных на статье 18 Закона, соответствует новации первого обязательства в другое: "Обязательство прекращается соглашением сторон о замене первоначального обязательства, существовавшего между ними, другим обязательством между теми же лицами, предусматривающим иной предмет или способ исполнения (новация)" (п. 1 ст. 414 ГК). Однако, как видно из текста закона, прекращение обязательства новацией возможно только на основании соглашения сторон. Если же первое обязательство не будет прекращено, но и будет заявлено второе, это будет означать, что обязанное лицо должно будет исполнить два требования, что явно противоречит комментируемой норме ст. 18 ЗоЗПП РФ. Поэтому одностороннее изменение потребителем требований, предусмотренных статьей 18 Закона, до истечения сроков, предусмотренных статьями 20 - 22 Закона, не влечет за собой никаких правовых последствий. В том случае, если какое-либо из требований невозможно исполнить в принципе, лицо, которому данное требование заявлено, не будет нести ответственности за его неисполнение, поскольку обязательство прекращается с момента предъявления требования, в противном случае исполнение требования не является невозможным. Однако бремя доказывания невозможности исполнения требования лежит на лице, которому оно заявлено. До недавнего времени первый абзац комментируемого пункта начинался так: "Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества..." Но Федеральным законом от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ комментируемая норма была изменена, что привело к фактическому распространению прав требовать от продавца, изготовителя или уполномоченных лиц совершения действий, предусмотренных комментируемой статьей, не только на лиц, заключивших договор с продавцом, продавшим товар, в котором был обнаружен недостаток, но и на лиц, которые использовали данный товар, но не приобретали его. Ранее все указанные права терялись в том случае, если покупатель товара, приобретший его в розницу, по тем или иным причинам отчуждал его третьему лицу (в том числе физическому). Новый владелец не являлся тем, "которому продан товар", а значит, и прав требовать чего-либо на основании Закона не имел (кроме возмещения вреда). Правда, остается непонятным, как лицо, не заключавшее договор с продавцом товара в розницу, может отказываться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денег, которые он не платил (продавцу), или потребовать уменьшения покупной цены - такие требования можно заявлять, когда товар приобретался у розничного продавца, но не у физического лица. Несмотря на то что изменения в Закон, внесенные Федеральным законом от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ, долго готовились и законопроект в ходе принятия Закона менялся, в данном случае налицо недоработка законодателя. Изменение круга субъектов применения комментируемой нормы требует и уточнения правил ее применения, чего не было

сделано. В настоящее время при разрешении конкретных споров следует исходить из того, что потребителями, не приобретавшими товары, в которых были обнаружены недостатки, у продавцов, осуществляющих розничную торговлю, могут быть заявлены только те требования, которые возможно исполнить, исходя из существа отношений, сложившихся между этими потребителями и лицами, которым предъявляются данные требования. Таким образом, потребители, относящиеся к указанной категории, не могут предъявлять требования: - о соразмерном уменьшении покупной цены; - о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; - об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы. Невозможность предъявления этих требований связана с тем, что их исполнение неразрывно связано с условиями договоров, сторонами которых данные потребители не являлись. Потребителю предоставлено право требовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула). Под товаром этой же марки понимается товар того же производителя, товар, который отличается от проданного потребителю настолько, насколько это обусловлено производством данного товара. Как видно из текста комментируемой статьи 18 Закона России «О защите прав потребителей», признаком идентичности может в данном случае являться идентичность марки товара, модели или артикула, проще говоря, для определения идентичности товара используются обозначения, принятые изготовителем этого товара. Также потребитель вправе потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В данном случае законодатель проявил излишнюю краткость, потому что не указал, как нужно понимать термин "такой же". Если понимать его буквально, то получится, что это должен быть товар той же марки, модели или артикула, но сам текст нормы говорит об обратном. Таким образом, приходится сделать вывод, что товар, который должен быть предоставлен потребителю на обмен, должен иметь сменяемым некоторое количество одинаковых свойств. Категория идентичности в данном случае является оценочной, и в каждом случае необходимо определять индивидуально, является ли товар, требуемый для обмена, "таким же". Под соразмерным уменьшением цены, которого может требовать потребитель, следует понимать уменьшение на разницу между покупной ценой и рыночной ценой такого же товара, имеющего такие же недостатки либо не обладающего теми же свойствами, которые отсутствуют у товара вследствие его недостатка. При этом следует помнить, что недостаток товара далеко не всегда является следствием какого-либо брака, нередко вполне исправный товар не выполняет определенных функций, наличие которых предполагается при продаже. Кроме того, потребитель может требовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Комментируемая норма, с одной стороны, устанавливает обязанность лица, которому предъявлено соответствующее требование, устранить имеющийся недостаток, то есть недостаток, установить наличие которого обычно не представляет проблем, а с другой - компенсировать расходы на устранение недостатка, которого в момент предъявления требования уже нет, есть в лучшем случае только следы его возникновения и, возможно, устранения. Устранение

недостатка очень часто приводит к тому, что становится очень сложно выяснить как факт наличия недостатка товара, так и причины его возникновения. Поэтому потребитель, принимая решение об устранении недостатка лично или с привлечением третьих лиц, должен понимать, что бремя доказывания факта наличия недостатка в любом случае лежит на нем, и в случае самостоятельного устранения этого недостатка эта задача может быть существенным образом осложнена. В то же время бремя доказывания вины в возникновении недостатка самого потребителя, если недостаток обнаружен в пределах гарантийного срока, лежит на лице, которому адресовано требование о возмещении расходов на ремонт, независимо от того, устраняло недостаток это лицо, потребитель или третье лицо. Другим вариантом поведения потребителя может быть отказ от исполнения договора купли-продажи и требование произвести возврат уплаченной за товар суммы. При этом по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. Законодатель в данном случае использовал крайне неудачную формулировку, поскольку в ней использован союз "и". По сути дела потребитель может только отказаться от исполнения договора, который на момент предъявления требования еще не исполнен, и попутно потребовать возврата денежных средств. В том же случае, если договор на момент предъявления требования исполнен (а почти всегда это именно так, исключение составляют случаи продажи товаров с отсрочкой платежа), получается так, что потребитель не может ни отказаться от исполнения договора, ни потребовать возврата денежных средств, уплаченных за товар, поскольку использование указанного союза "и" означает, что данные требования могут быть заявлены только вместе. Однако в течение всего периода действия Закона судебная практика складывалась так, как если бы в тексте комментируемой нормы ст. 18 использовались союзы "и/или". Суды удовлетворяют требования потребителей вне зависимости от того, исполнен договор на момент предъявления требования о возврате денег или нет. Продавец обязан либо самостоятельно забрать товар с недостатками у потребителя, либо оплатить его расходы на доставку товара продавцу. В соответствии с пунктом 5 статьи 503 ГК РФ при возврате покупателю уплаченной за товар суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств. В данном случае закон рассматривает снижение стоимости товара вследствие использования товара, но не вследствие его ненадлежащего хранения, умышленного повреждения собственником либо вследствие повреждения третьими лицами. В этих случаях возвращаемая потребителю сумма должна быть уменьшена на разницу между ценой товара с учетом нормальной амортизации или естественной убыли и реальной ценой этого товара с учетом также и ухудшения качества товара вследствие указанных выше причин, поскольку в соответствии с общим правилом, установленным статьей 211 ГК, риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник. Кроме того, следует учитывать, что в тех случаях, когда повреждение товара произошло вследствие недостатка, имевшегося в нем, уменьшение стоимости товара следует отнести к убыткам потребителя, компенсировать которые обязан продавец. Право требования возврата денежных

средств первично, поэтому продавец не вправе требовать от потребителя возврата товара до получения им уплаченных денежных средств. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В соответствии со статьей 22 Закона требования потребителя о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: - обнаружение существенного недостатка товара; - нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара; - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. До 12 декабря 2007 года статья 18 Закона содержала в себе несколько противоречий, относящихся к правам потребителя, которому был продан товар ненадлежащего качества. По общему правилу потребитель имел право на отказ от исполнения договора и требования возврата уплаченных за товар денег вне зависимости от того, является ли товар с недостатком технически сложным. В то же время право требовать обмена товара, то есть требование, приносящее куда меньшие убытки лицу, которому оно предъявлялось, обуславливалось тем, что обнаруженный недостаток должен был быть существенным. Кроме того, некоторые юристы полагали, что статья 18 Закона в данном случае противоречила статье 475 ГК, устанавливающей, что право отказа от исполнения договора и возврата уплаченных за товар денежных средств возникает у покупателя только в том случае, если недостаток товара существенный. Судебная практика была противоречивой, поэтому в конце концов законодатель урегулировал данную ситуацию, изменив Закон. Теперь отказаться от исполнения договора и потребовать возврата денежных средств в отношении технически сложного товара можно, только если с момента продажи товара до предъявления требования прошло не более пятнадцати дней либо при наличии одного из следующих условий: обнаруженный недостаток является существенным недостатком товара; нарушены сроки устранения недостатков товара; использование товара невозможно в течение определенного срока. Перечень технически сложных товаров установлен Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков". В

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

Следует признать, что за прошедшие с момента принятия данного Постановления более чем 11 лет утвержденный им Перечень устарел катастрофически, он совершенно не учитывает реалий сегодняшнего дня. В данный Перечень не входят небольшие воздушные суда, которые также могут продаваться в розницу, как и яхты. В Перечень не входят телевизоры, плазменные и панели, крупные кухонные агрегаты, а также еще множество товаров, которые ни по технической сложности, ни по цене, ни по иным параметрам не уступают товарам, включенным в Перечень. Кроме того, Перечень не учитывает то, что за прошедшее время существенные изменения претерпели сами понятия, обозначающие товары, включенные в него. Под персональным компьютером сегодня в большей степени понимается либо ноутбук, либо наладонный компьютер, те же компьютеры, которые ранее назывались персональными, сегодня обозначаются как настольные. При решении вопроса о том, какие требования может предъявить потребитель в отношении товара, отнесение которого к указанному Перечню вызывает сомнения, следует исходить из смысла использованных в нем терминов на тот момент, когда принималось Постановление N 575, то есть в 1997 году. Под существенным недостатком понимается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки (см. преамбулу Закона). В соответствии с пунктом 1 статьи 20 ЗоЗПП РФ, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Как видно, в тексте Закона снова использовано расплывчатое понятие "минимальный срок". В Законе, правда, есть его расшифровка, но в полной мере проблемы это не решает, и случаи различного толкования этого понятия она не исключает. Несколько неоднозначной является норма, устанавливающая право потребителя отказаться от исполнения договора в случае невозможности использования товара из-за его неоднократного ремонта в течение тридцати дней в течение года. Дело в том, что та же статья 20 Закона допускает заключение соглашения об устранении недостатка в течение срока, максимальная продолжительность которого равна сорока пяти дням. Однако явного противоречия тут нет: как сказано выше, право требовать возврата денежных средств возникает только после повторного обнаружения недостатков. Правда, недостатки эти могут быть разными и несущественными, в этом есть отличие от ситуации с обнаружением существенного недостатка: там один и тот же недостаток должен проявляться неоднократно.

2. Продавцу могут быть предъявлены любые требования, предусмотренные Законом для случаев обнаружения недостатков товаров, даже

если недостаток возник не по его вине. В данном случае действует правило, установленное пунктом 1 статьи 1064 ГК, в соответствии с которым законом обязанность возмещения вреда может быть возложена на лицо, не являющееся причинителем вреда. Продавец, удовлетворив требования потребителя, может в порядке регресса обратиться за возмещением своих убытков к лицам, виновным в возникновении недостатка товара. Под уполномоченными организацией и предпринимателем понимаются лица, представляющие продавца, но не изготовителя.

3. Потребитель вправе предъявить изготовителю и импортеру требования о замене товара с недостатком на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) и о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Под уполномоченными организацией и предпринимателем понимаются лица, представляющие изготовителя, но не продавца. В отличие от ситуации с требованиями, которые могут быть предъявлены продавцу, возврат товара - обязательное условие для предъявления требования о возврате денежных средств. Продавец может потребовать возврата товара, а может и не сделать этого, изготовитель же обязан принять товар, поскольку это связано с правом потребителя потребовать возврата денег. В отличие от возврата товара продавцу, изготовителю или импортеру товар потребитель обязан доставить за свой счет. Возмещения всех убытков, возникших вследствие продажи потребителю товара с недостатками, необходимо требовать у продавца.

4. Чек подтверждает уплату продавцу определенных денежных средств, но далеко не всегда подтверждает факт приобретения конкретного товара у данного продавца, при отсутствии же чека и вовсе могут возникнуть проблемы с установлением обоснованности предъявления потребителем претензий конкретному продавцу. Комментируемая норма не перераспределяет бремя доказывания факта приобретения товара у конкретного лица, она только фиксирует, что право требования существует вне зависимости от наличия у потребителя определенного документа. В случае возникновения спора о приобретении товара у продавца, которому предъявлено требование, бремя доказывания данного факта ложится на потребителя. Аналогичная ситуация складывается и в случае предъявления требований импортеру. В случае предъявления требований изготовителю, необходимо только установить факт производства товара именно этим изготовителем, что обычно не вызывает существенных проблем. Комментируемая норма устанавливает порядок удовлетворения требований потребителя, связанных с обнаружением недостатков товара. Отступление от этого порядка может повлечь за собой невозможность удовлетворения тех или иных требований, предъявленных как потребителем, так и продавцом или изготовителем. Обязательным условием для возникновения обязанности удовлетворить требование потребителя является предъявление товара продавцу или изготовителю. Закон не предусматривает ситуации, когда товар физически невозможно доставить продавцу (когда товар, например, интегрирован в объект недвижимости), в этих случаях потребитель обязан предоставить продавцу или изготовителю доступ к товару для проведения проверки, а если это будет необходимо, то и экспертизы. Проверка имеет своей целью установление наличия недостатка, а также выяснение причины его возникновения. Нарушение права

потребителя на участие в проведении проверки в целом не имеет существенных правовых последствий, но может повлиять на процесс доказывания тех или иных обстоятельств, связанных как с наличием недостатка, так и с причинами его возникновения. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Понятие экспертизы, проводимой при возникновении споров по качеству товаров, законом не определено, не определен порядок ее проведения, не указаны лица, могущие выступать в роли эксперта. Экспертизу, проводимую продавцом или изготовителем в рамках исполнения обязанностей, налагаемых на него комментируемой нормой, следует отличать от экспертизы, проводимой в рамках судебного процесса, проведение последней экспертизы регулируется процессуальными нормами, а для первой существуют только минимальные правила, содержащиеся в комментируемой норме. Поэтому по сути дела в роли эксперта может выступать любое лицо, имеющее познания, необходимые для установления фактов, определяющих наличие недостатка товара и причины его возникновения. Экспертиза товара проводится после проведения проверки и для проверки выводов, сделанных в ее ходе, касающихся причин возникновения недостатка товара, но не факта наличия самого недостатка. Это следует из правила, установленного комментируемой нормой, устанавливающего обязанность продавца или изготовителя (уполномоченным лицом) провести экспертизу именно в случае возникновения спора относительно причин возникновения недостатка. В случае если проверка не выявит недостатка товара, для проведения экспертизы нет оснований, поскольку нет и спора о причине возникновения этого невыявленного недостатка. Нарушение права потребителя на участие в проведении экспертизы, так же как и в случае с участием в проведении проверки, не имеет существенных правовых последствий, но может повлиять на процесс доказывания тех или иных обстоятельств, связанных с причинами возникновения недостатка. В случае если по результатам проведения экспертизы будет установлено, что ответственность за возникновение недостатка лежит на потребителе, у последнего возникает право обжаловать эти результаты в суде. Именно обжалование результатов экспертизы должно быть предметом судебного разбирательства по иску потребителя, требующего удовлетворения требований, предусмотренных комментируемой статьей 18 Закона О защите прав потребителей. Исключение составляет случай, когда при проведении проверки недостаток не был выявлен и экспертиза не проводилась. Нередки ситуации, когда потребитель либо не передает товар для проведения проверки или для проведения экспертизы лицу, к которому им предъявлено требование, предусмотренное комментируемой статьей, а самостоятельно проводит экспертизу, целью которой является выяснение причин возникновения недостатков, либо проводит такую экспертизу самостоятельно. Впоследствии заключения по таким экспертизам прилагаются к исковым заявлениям, содержащим требования как обязать продавца или изготовителя удовлетворить основные требования истца, предусмотренные нормами Закона, так и компенсировать расходы на проведение потребителем экспертизы, как убытки, понесенные ими в связи с отказом в удовлетворении их законных требований. В

тех случаях, когда недостаток был обнаружен в пределах гарантийного срока, суды в последнее время все чаще стали обоснованно отказывать в удовлетворении подобных требований даже тогда, когда удовлетворяют основные требования. Дело в том, что в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Для восстановления права потребителя на удовлетворение его требований, предусмотренных статьей 18 Закона, когда недостаток обнаружен в пределах гарантийного срока, требуется только подача искового заявления в суд, далее уже ответчик по этому иску будет доказывать, что недостаток возник по вине потребителя (п. 6 комментируемой статьи). Следовательно, поскольку расходы на проведение каких-либо экспертиз не являются обязательными, они не могут быть признаны убытками, а значит, они и не должны компенсироваться. Кроме того, следует учитывать, что непредоставление товара для проведения проверки или экспертизы приводит к тому, что у лица, которому предъявлено требование, не возникает обязанности удовлетворять это требование. И даже в том случае, если впоследствии будет установлено, что в целом требование потребителя было обоснованным (будет установлено, что ответственность за возникновение недостатка лежит на том лице, которому было адресовано требование), лицо, которому оно было предъявлено, не будет нести ответственность за неудовлетворение этого требования, поскольку потребителем нарушен порядок его предъявления. Право требовать возмещения расходов на проведение экспертизы продавцом или изготовителем возникает только в том случае, если между ними и потребителем возник спор относительно причин возникновения недостатка. Под спором следует понимать не просто недовольство потребителя результатами проверки, а однозначное выражение намерения добиться удовлетворения заявленного требования. Кроме того, если продавец или изготовитель проведет экспертизу по собственной инициативе (либо одновременно с проверкой, либо в ее рамках, либо без получения от потребителя возражений относительно результатов проверки), право требовать от потребителя возмещения расходов на ее проведение также не возникает, поскольку такая экспертиза проведена в нарушение требований Закона и не может считаться экспертизой, проведенной на основании комментируемой статьи Закона. 5. Комментируемая норма распределяет бремя доказывания вины в возникновении недостатка. При отсутствии гарантийных обязательств изготовителя или продавца потребитель обязан сам доказывать, что недостаток возник вследствие конструктивных особенностей товара или брака. В том случае, если по результатам экспертизы, проведенной в досудебном порядке, или проведенной в ходе судебного процесса, нельзя будет установить точно, возникли ли недостатки по указанным причинам или они возникли по вине потребителя, по вине третьих лиц или вследствие причин, за которые никто не отвечает, требование потребителя не подлежит удовлетворению. Комментируемая статья не только распределяет бремя доказывания вины в возникновении недостатка, но и по сути дела признает ничтожными любые условия соглашений или

односторонних сделок, устанавливающих те или иные условия удовлетворения требований потребителя, предусмотренных комментируемой статьей 18 ЗоЗПП РФ. Абсолютное большинство документов, в которых изготовители излагают содержание своих гарантийных обязательств, не соответствуют требованиям Закона. Очень часто в данных документах указывается, что потребитель может предъявлять только часть требований, а не все, предусмотренные Законом; в документах содержатся запреты на совершение тех или иных действий, которые собственник товара может совершать с принадлежащим ему товаром, не относящиеся к правилам безопасного использования товара (не разрушать пломбы, открывать крышки и т.д.); указывается на возможность прекращения по тем или иным причинам гарантийных обязательств и т.п. Если же проанализировать все нормы Закона, регулирующие возникновение обязанностей по удовлетворению требований потребителей, заявленных на основании статьи 18 Закона, приходится признать, что изготовитель или продавец (когда он вправе принимать на себя гарантийные обязательства) вправе установить только продолжительность гарантийного срока и определить условия и порядок удовлетворения требований потребителя, не указанных в статье 18 Закона. В остальном же действуют императивные нормы Закона, устанавливающие обязанность удовлетворения требований потребителя вне зависимости от содержания обязательств, принятых на себя изготовителями или продавцами. К нарушению правил использования, хранения или транспортировки товара следует относить нарушение правил, выполнение которых является необходимым для того, чтобы основные качества товара, не менялись бы в худшую сторону в большей степени, чем это происходит в ходе естественного износа и амортизации.

6. Закон не содержит уточнения, какой товар может считаться крупногабаритным, поэтому при определении обоснованности требования потребителя о бесплатной доставке товара или компенсации этой доставки, произведенной самим потребителем, следует в первую очередь учитывать вес товара. При этом помимо веса и размеров самого товара следует также учитывать вес и размеры его упаковки.

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок

наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи

товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы. Комментарий к Ст. 19 ЗоЗПП РФ 1. Потребитель может обнаружить недостатки товара в пределах гарантийного срока или срока годности, но предъявить требования в отношении этого товара он вправе и в более поздние сроки (Закон не содержит никаких ограничений на этот счет). Однако в этом случае потребитель обязан доказать, что недостаток был обнаружен им в пределах действия гарантийного срока или срока годности. Понятие "разумный срок" относится к оценочным категориям, то есть в каждом случае необходимо определять, какой срок является разумным. Для потребляемых товаров такие сроки не могут превышать сроки, в которые потребление таких товаров возможно или имеет смысл. Законом более длительные сроки не предусмотрены, поэтому единственным исключением из правила может стать соответствующее условие договора. 2. Возможность согласования в договоре момента начала исчисления гарантийного срока имеется только в том случае, если гарантийный срок установлен не изготовителем, а продавцом в соответствии с пунктом 7 статьи 5 Закона. В остальных случаях продавец не вправе менять момент начала течения гарантийного срока, поскольку установление гарантийного срока изготовителем является односторонней сделкой, совершенной им вне рамок договора купли-продажи и без участия сторон этого договора (подробнее см. комментарий к статье 5 Закона). Стороны договора купли-продажи не вправе изменять содержание обязательств, принятых на себя третьим лицом. В то же время сам изготовитель не вправе устанавливать иной момент начала течения гарантийного срока, нежели момент передачи товара, поскольку Закон не предусматривает такой возможности (в Законе говорится о договоре, а не об односторонней сделке). Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации, исходя из климатических условий места нахождения потребителей. В данном случае законодатель сделал исключение из общего правила, согласно которому правоотношения в области защиты прав потребителя регулируются либо законом, либо в случаях, предусмотренных законом, нормативными актами, принятыми Правительством РФ. Моменты наступления сезонов на территории каждого из субъектов Федерации определяются органами власти этих субъектов. В Москве такие моменты определяются распоряжением премьера правительства Москвы от

7 апреля 1998 г. N 375-РП "Об установлении сроков сезонности на отдельные виды товаров в Москве". При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи. Комментируемая статья 19 Закона О защите прав потребителей ограничивает возможность согласования сторонами момента начала течения гарантийного срока, установленного продавцом (для срока, установленного изготовителем, в любом случае действуют общие правила начала течения гарантийного срока, установленные императивными нормами Закона, т.е. комментируемой статьей). В том случае, если моменты заключения договора и передачи товара не совпадают, гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара даже тогда, когда в договоре указан иной момент. Кроме того, норма устанавливает порядок приостановления течения гарантийного срока, когда потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца. В этих случаях моментом начала срока следует считать момент передачи товара или момент, согласованный сторонами в договоре, когда такое согласование возможно. Но течение срока прерывается на период времени, пока не исчезнут обстоятельства, из-за которых потребитель не может использовать товар. 3. Комментируемая норма устанавливает возможность установления разных гарантийных сроков на комплектующие изделия и составные части основного товара. Если исходить из общего смысла данной нормы, можно также прийти к выводу, что гарантийные сроки можно устанавливать также и методом исключения, то есть указывать, на какие комплектующие изделия и составные части основного товара гарантийный срок не установлен. Однако здесь необходимо учитывать, что существующая сегодня конструкция комментируемой статьи 19 ЗоЗПП РФ не позволяет устанавливать разные гарантийные сроки изготовителю товара. Подробнее об этом ниже. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. Данная норма является одной из многочисленных норм, явно нуждающихся в доработке законодателем (Закон, к сожалению, вообще отличается крайней противоречивостью и слабой проработкой логического сопряжения отдельных его норм между собой). С одной стороны, предыдущий абзац комментируемой статьи устанавливает возможность

установления разных гарантийных сроков на комплектующие изделия и составные части основного товара, а с другой - комментируемая норма устанавливает общее правило, в соответствии с которым гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие. При этом исключение из этого правила предусматривается только одно: согласование иных гарантийных сроков на комплектующие изделия и составные части товара в договоре. Здесь законодатель явно не учел, что стороной договора не является изготовитель товара, который чаще всего и устанавливает гарантийный срок на него, продавец же, являющийся стороной договора купли-продажи, может установить (и, следовательно, согласовать отдельные сроки для частей товара) гарантийный срок, только если он не установлен изготовителем. В тот момент, когда изготовитель устанавливает гарантийный срок на товар, никакого договора розничной купли-продажи еще не существует в природе. Это означает, что установление для товара в целом и его отдельных частей отдельных гарантийных сроков будет противоречить комментируемой норме статьи 19, а значит, в этой части односторонняя сделка, совершаемая изготовителем, будет ничтожна. Таким образом, сфера, где на комплектующие изделия и составные части товара могут устанавливаться отдельные гарантийные сроки, сильно сужается. В тех случаях, когда на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель может предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, обнаруженными после истечения гарантийного срока, установленного на эту часть товара или комплектующее изделие, но в пределах гарантийного срока основного товара, но при этом бремя доказывания вины в возникновении недостатка лежит на потребителе. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар. Как и в случае, когда на основной товар установлен больший срок, чем на его часть, в данном случае в пределах действия большего гарантийного срока (установленного на часть товара) существует только право предъявления требования, связанного с недостатками товара, бремя же доказывания вины в возникновении недостатка лежит на потребителе, если гарантийный срок на основное изделие истек.

4. Продавец обязан в первую очередь сообщить потребителю информацию о гарантийном сроке и сроке годности (дублируется общая норма о предоставлении информации о товаре). Если же на отдельные части товара устанавливаются различные сроки, потребитель об этом в любом случае узнает, поскольку такое возможно только в случае согласования в договоре, участником которого является потребитель.

5. В пределах гарантийного срока или двух лет, если такой срок не установлен, потребитель вправе предъявить соответствующие требования в случае обнаружения в товаре любых недостатков, как существенных, так и всех остальных. Бремя доказывания вины в возникновении недостатка после

истечения гарантийного срока или в случае его отсутствия лежит на потребителе.

6. Комментируемая норма с. 19 ЗоЗПП не учитывает ситуации, когда гарантийный срок составляет более двух лет, поэтому данная норма отчасти противоречит пункту 6 статьи 18 Закона, которая возлагает бремя доказывания вины в возникновении недостатка, обнаруженного в пределах гарантийного срока, на продавца или изготовителя вне зависимости от продолжительности гарантийного срока. Данное противоречие, относящееся к целому ряду недоработок законодателя, следует толковать в пользу потребителя в части возложения бремени доказывания вины в возникновении недостатка, обнаруженного после истечения двух лет с момента передачи товара, но в пределах гарантийного срока, на продавца или изготовителя. Дело в том, что комментируемая норма регулирует в первую очередь сроки предъявления тех или иных требований, а не распределение бремени доказывания. Последнее является объектом регулирования в первую очередь пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП РФ.

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной

форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара. 4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Комментарий к Ст. 20 ЗоЗПП РФ 1. Соглашение о продолжительности срока устранения недостатков товара очень часто включается в текст договора. С недавних пор для данного срока установлен сорокапятидневный лимит, при том что понятие "незамедлительно" до конца так и не расшифровано, поскольку иногда бывает достаточно сложно определить, какой в данном случае срок является объективно необходимым для устранения недостатка с учетом обычно применяемого способа. Таких данных почти никогда не бывает возможным получить в каких-либо достоверных источниках, статистики по многим видам ремонта вообще не существует. При этом следует учитывать, что если стороны не могут согласовать срок устранения недостатка продолжительностью более сорока пяти дней, то это не значит, что объективно необходимый для устранения недостатка срок будет обязательно меньше этих самых сорока пяти дней. В то же время в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за технически сложный товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Это означает, что, с одной стороны, могут согласовать срок устранения недостатков больший, чем тридцать дней, но в том случае, если это будет вторым устранением недостатка (не обязательно одного и того же), еще до истечения данного срока потребитель получает право предъявить указанные выше требования. В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально. Заключить указанное в данной норме соглашение заблаговременно нельзя: оно заключается только после наступления обстоятельств, указанных в норме. По сути дела данная норма предусматривает

возможность изменения сторонами срока устранения недостатков, установленного соглашением сторон. Но при этом Закон существенным образом ограничивает волю сторон в отношении возможности заключения соглашения о таком изменении. Существенным условием для возникновения у сторон права заключить соглашение об изменении срока устранения недостатка является причина, по которой такое соглашение заключается. Данная причина не может быть связана с отсутствием у лица, устраняющего недостаток, определенных вещей: запасных частей (деталей, материалов), оборудования и тому подобного. В то же время стороны вправе заключить указанное соглашение в тех случаях, когда причиной, по которой его заключают, является сложность товара, сложность недостатка, желание потребителя заказать помимо ремонта осуществление дополнительных работ и т.д.

2. Под понятием "эти же потребительские свойства", примененным в пункте 2 комментируемой статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», следует понимать свойства товара, связанные с его использованием по назначению, а также с целью, для которой приобретался данный товар. В целом данное понятие является оценочным и в каждом конкретном случае следует определять отдельно, какие свойства товара являются потребительскими. После устранения недостатка товара потребитель обязан вернуть товар, полученный на основании комментируемой нормы ст. 20 ЗоЗПП. При этом потребитель отвечает за сохранность этого товара, за исключением уменьшения его стоимости в результате нормальной эксплуатации или естественной убыли. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. В него входят:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.
2. Мебель.
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).
4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

В данном Перечне помимо указаний на виды товаров, при устранении недостатков которых предполагается предоставление аналогичного товара на подмену, имеются расшифровки, указанные в скобках. Эти расшифровки не следует понимать как закрытые перечни, поскольку в расшифровке пункта 4 Перечня содержится формулировка "и другие товары", то есть данная расшифровка не является исчерпывающей. Как видно из текста нормы, товар, предоставляемый на подмену, должен обладать теми же потребительскими свойствами, как и тот, недостатки которого устраняются. Какие из свойств товара являются потребительскими, а какие - нет, зависит от самого товара, а также целей его приобретения (которые чаще всего обусловлены свойствами самого товара). Указанный Перечень, как и другие перечни,

установленные Правительством РФ в соответствии с нормами Закона, катастрофически устарел и не отражает реалий сегодняшнего дня. В Перечне отсутствуют летательные аппараты, никак не отражены ситуации, когда предметом договора купли-продажи является квартира и т.д. 3. Комментируемая статья 20 ЗоЗПП РФ содержит определенные противоречия: с одной стороны, предполагается, что гарантийный срок продлевается на период, в течение которого товар не использовался, но с другой стороны, предполагается, что данный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков. Вместе с тем обращение потребителя с требованием об устранении недостатков далеко не всегда совпадает с моментом, когда товар выбывает из владения потребителя либо когда он лишается возможности использовать товар вследствие наличия недостатка. Потребитель может заявить продавцу или изготовителю об обнаружении недостатка и передать товар для проведения проверки, но при этом не заявлять определенных требований, предусмотренных статьей 18 Закона. Он может заявить требование об устранении недостатка, но товар передать позднее (вследствие того, что продавец не исполнит своей обязанности принять товар, по собственной инициативе, а также по соглашению сторон). Некоторые товары не могут быть переданы во владение продавца вследствие того, что они интегрированы в объекты недвижимости или иные объекты, передача продавцу или изготовителю которых вместе с товаром по тем или иным причинам невозможна. Не так давно комментируемая норма была добавлена положением, обязывающим лицо, устраняющее недостаток, при выдаче товара выдавать потребителю документ, в котором должны быть зафиксированы все ключевые моменты устранения недостатка: обращения с требованием об устранении недостатка, передачи товара для устранения, окончания ремонта, передачи товара потребителю, а также должны быть зафиксированы сведения об устраненном недостатке и материалах и деталях использованных при ремонте. Закон не устанавливает ответственности за неисполнение данного требования, но в случае возникновения спора относительно сроков или обстоятельств устранения недостатка отсутствие у продавца возможности подтвердить исполнение данной обязанности может повлиять на возможность доказывания утверждений, касающихся обстоятельств, которые должны фиксироваться в указанном документе. 4. Поскольку отдельные сроки на товар в целом и его отдельные части может устанавливать только продавец товара (см. комментарий к п. 3 ст. 19 Закона О защите прав потребителей), соответственно, и договором можно изменить порядок установления гарантийных сроков на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия только в том случае, если изначально гарантийный срок установлен продавцом, а не изготовителем.

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки

качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования. Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

Комментарий к Ст. 21 ЗоЗПП РФ 1. Комментируемая норма в первую очередь устанавливает сроки исполнения продавцом, изготовителем или импортером (уполномоченными представителями) обязанностей по замене товара ненадлежащего качества. В том случае, если указанные лица сразу признают право потребителя на замену или не исполняют обязанности по проведению проверки, этот срок составляет семь дней. В случае проведения проверки этот срок равен двадцати дням. При этом следует заметить, что для проведения экспертизы товара специальных сроков не выделяется, в соответствии с пунктом 5 статьи 18 ЗоЗПП экспертиза товара проводится в пределах общих сроков, установленных настоящей статьей. Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. Данная норма во многом нивелирует положения предыдущего абзаца комментируемой статьи 21 Закона «О защите прав потребителей». Дело в том, что очень часто потребителю бывает сложно или невозможно доказать, что продавец, изготовитель или импортер располагают товаром, необходимым для замены. Таким образом, в большинстве случаев замена в течение месяца с момента предъявления соответствующего требования будет считаться правомерной (точнее, трудно будет доказать обратное). Это следует учитывать и при предъявлении других требований, когда лицо, которому было предъявлено требование о замене товара, не исполнит его в сроки, установленные комментируемой статьей Закона. В районах Крайнего

Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования. Перечень районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей с ограниченными сроками завоза грузов (продукции) утвержден Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2000 г. N 402. Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 комментируемого Закона. Под понятием "эти же потребительские свойства" следует понимать свойства товара, связанные с его использованием по назначению, а также для цели, для которой приобретался данный товар. В целом данное понятие является оценочным и в каждом конкретном случае следует определять отдельно, какие свойства товара являются потребительскими. После проведения замены товара с недостатком потребитель обязан вернуть товар, полученный на основании комментируемой нормы ст. 21 ЗоЗПП РФ. При этом потребитель отвечает за сохранность этого товара за исключением уменьшения его стоимости в результате нормальной эксплуатации или естественной убыли. 2. Данная норма совершенно не учитывает случаев, когда потребитель приобретает товар, бывший в употреблении. Постановлением Правительства РФ от 6 июня 1998 г. N 569 "Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами" были установлены Правила комиссионной торговли. В них так же, как и в Законе, указывается на право потребителя, которому продан товар ненадлежащего качества, потребовать замены товара. Вместе с тем законодатель совершенно не учел того, что в случае, когда продавец выступает в качестве комиссионера, ему чаще всего просто неоткуда взять товар для замены, хотя теоретически такая возможность имеется. Следует признать, что Закон просто не учитывает особенностей комиссионной торговли. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю. Течение гарантийного срока начинается по новой, несмотря на то, кем этот срок установлен - изготовителем или продавцом.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя
Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем,

уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Комментарий к Ст. 22 ЗоЗПП РФ Следует заметить, что срок удовлетворения требований потребителя устанавливается комментируемой статьей 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» только для случаев, когда такое право требования возникает вследствие продажи товара, в котором впоследствии был обнаружен недостаток, но не для случаев, когда, например, право требования возврата уплаченной за товар денежной суммы возникает на основании статьи 12 ЗоЗПП. Не следует забывать, что комментируемая статья 22 находится в главе II Закона "Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям" и правоотношения, возникающие в ситуациях, не связанных напрямую с продажей товаров потребителям, не регулирует.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было. 2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона. Комментарий к Ст. 23 ЗоЗПП РФ 1. Неустойка, выплачиваемая потребителю на основании комментируемой нормы, является законной, она не может быть изменена соглашением сторон, ее размер также не может являться предметом соглашения сторон. Причем в отличие от другой законной неустойки, очень часто применяющейся при просрочке исполнения обязательств, предусмотренной статьей 395 ГК, размер неустойки, устанавливаемый комментируемой нормой, привязывается не к размеру суммы, уплаченной обязанной стороне, а к цене товара. В тех случаях, когда продавец получит незначительный аванс или вообще его не получит, потребитель будет иметь право требовать неустойки точно так же, как если бы выплатил в виде аванса всю цену товара. Как и любая другая неустойка, неустойка, подлежащая уплате на основании любой из норм Закона, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, может быть уменьшена судом. При этом следует учитывать, что уменьшена может быть

только та неустойка, которая подлежит уплате, но не та, которая была принята к зачету в тех случаях, когда потребитель имеет перед продавцом встречные обязательства, заключающиеся в оплате товара, проданного с отсрочкой платежа.

В соответствии со статьей 410 ГК РФ обязательство прекращается полностью или частично зачетом встречного однородного требования, срок которого наступил либо срок которого не указан или определен моментом востребования. Под однородностью здесь следует понимать однородность действий, которые должны осуществить стороны обязательств для их исполнения, но не однородность оснований возникновения данных обязательств. Судебная практика по данному вопросу базируется на том тезисе, что нормы гражданского законодательства не требуют, чтобы предъявляемое к зачету требование вытекало из того же обязательства или из обязательств одного вида . ----- См.: п. 7 информационного письма Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 29 декабря 2001 г. N 65 "Обзор практики разрешения споров, связанных с прекращением обязательств зачетом встречных однородных требований". Чаще всего при разрешении споров о защите прав потребителей суд располагает достоверными сведениями только о той цене товара, за которую данный товар приобретался. Если же одна из сторон заявляет о том, что в месте удовлетворения требования в момент вынесения судебного решения цена этого товара отличается от цены, по которой товар приобретался, то эта же сторона должна доказать данный факт. Это доказывание невозможно без проведения товароведческой экспертизы или иного привлечения специалиста. При этом следует исходить из того, что уменьшение цены товара, принимаемое судом, возможно только в части уменьшения этой стоимости вследствие использования этого товара потребителем, но не вследствие возникновения в данном товаре недостатка. Дело в том, что как само уменьшение товара вследствие возникновения недостатка, так и все правовые последствия этого обстоятельства относятся к убыткам потребителя, подлежащим возмещению. 2. Данная норма является очень важной в части определения порядка предъявления потребителем требований, связанных с обнаружением недостатков товаров. Если объединить в единую конструкцию нормы, изложенные в пункте 1 статьи 18 и пункте 2 статьи 23 Закона, получается, что потребитель может предъявить продавцу или изготовителю (уполномоченным представителям) одно из установленных Законом (ст. 18) требований, впоследствии он вправе предъявить другие требования (изменить первоначальные) только в том случае, если лицо, к которому было предъявлено первичное требование, в установленные законом сроки его не выполнило (подробнее см. комментарий к ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится. 2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели,

артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

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

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

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

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

Комментарий к Ст. 24 ЗоЗПП РФ 1. С момента, когда товар продается, до момента его замены цена товара может измениться (предполагается, что цена заменяемого товара и товара, передающегося на замену, равны, иначе это уже товары одной модели и (или) артикула), но это не учитывается при замене товара. Это относится и к случаям, когда первоначально товар продавался со скидкой.

2. Комментируемая норма не устанавливает порядка и способов определения цены товаров на момент вынесения судом решения, поэтому чаще всего судам приходится исходить из тех данных, которые в этой части предоставят стороны спора.

3. Комментируемая норма усложняет определение соразмерности уменьшения покупной цены, поскольку помимо недостатка (влияние которого на цену тоже не совсем просто определить) необходимо учитывать также изменение цены товара с течением времени.

4. Под ценой товара на момент вынесения судом решения понимается не абстрактная цена товара, а цена такого же товара, продаваемого тем же продавцом. Если продавец к моменту вынесения решения суда не осуществляет торговли аналогичными товарами, то необходимо проведение специальных исследований по определению средней цены товара, предлагаемого к продаже другими продавцами в месте заключения договора в момент вынесения судебного решения. При этом следует учитывать, что некоторые условия договора, гарантийные условия, комплектация и тому подобное влияют на цены однотипных товаров, предлагаемых к продаже разными продавцами.

5. Следует отличать продажу товара в кредит (ст. 488 ГК) от случаев, когда кредит предоставляется

банком (такие сделки в последнее время получили широкое распространение) для приобретения конкретного товара. В этих случаях комментируемая норма неприменима, поскольку продавец получает всю сумму, уплачиваемую за товар, сразу, ее вносит за потребителя кредитная организация. Продавец в таких случаях не участвует в отношениях по предоставлению кредита, кредитный договор заключается между покупателем и банком. В этой связи становится не совсем понятным, что имел в виду законодатель, указывая на возмещение платы за предоставление кредита. Пунктом 4 статьи 488 ГК РФ предусматривается возможность включения в договор обязанности покупателя уплачивать проценты на сумму, соответствующую цене товара, но ничего не говорится о плате за предоставление кредита. Можно, конечно, считать, что под платой за предоставление кредита следует подразумевать данные проценты, но все же такое толкование закона будет слишком вольным, комментируемая норма нуждается в доработке.

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации. 2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу. Комментарий к Ст. 25 ЗоЗПП РФ 1. Право на обмен товара надлежащего качества следует отличать от прав потребителя, связанных с обнаружением недостатков товара. Основанием для возникновения прав потребителя, связанных с обнаружением недостатков товара, является нарушение его прав, выразившееся в продаже ему товара ненадлежащего качества. Право же на обмен товара надлежащего качества существует у потребителя вне зависимости от нарушения его прав. Перечень оснований, по которым потребитель может

потребовать обмена товара надлежащего качества, является исчерпывающим и закрытым: это несоответствие формы, габаритов, фасона, расцветки, размера или комплектации товара пожеланиям потребителя. Другие причины не могут служить основанием для удовлетворения требования потребителя о замене товара надлежащего качества. При этом следует помнить, что обменять можно только непродовольственный товар. Указанное требование может быть предъявлено только продавцу, у которого приобретен товар, ни изготовитель, ни импортер, ни уполномоченные представители такие требования удовлетворять не обязаны. Четырнадцатидневный срок, предоставленный комментируемой нормой статьи 25 Закона О защите прав потребителей потребителю для обмена непродовольственного товара надлежащего качества, не может быть приостановлен, на его течение не влияют обстоятельства, связанные с невозможностью использовать товар. Согласно комментируемой норме обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания. Закон в данном случае не уточняет, следует ли понимать сохранение и упаковки товара, но в данном случае это следует понимать как часть товарного вида. Показания свидетелей не являются однозначным основанием для удовлетворения требований потребителя, их нужно оценивать сообразно их достоверности. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. В него включены приведенные ниже категории товаров: Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты). Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары). Парфюмерно-косметические товары. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные). Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов). Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты). Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со

вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства). Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему. Животные и растения. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации). Перечень состоит из 14-ти пунктов групп видов товаров, восемь пунктов имеют расшифровки или пояснения, приведенные в скобках. Основная проблема толкования Перечня состоит как раз в этом - непонятна роль расшифровок или пояснений. В некоторых случаях это примеры определенных категорий товаров, в других случаях это своеобразные подперечни. При этом часть пояснений дана в виде открытых перечней, то есть имеется возможность продолжить ассоциативный ряд, например пункт 2 Перечня: "Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)", а часть - в виде перечней, в отношении которых нет указаний, являются ли они открытыми или закрытыми, но можно предположить, что данные перечни являются закрытыми. Из этого становится непонятно, как относиться к сведениям, изложенным в Перечне в скобках: то ли принимать их как императивную норму, то ли просто как к примерам основных сведений, изложенных за рамками скобок. Надо сказать, что разница тут принципиальная и при разных подходах получаются совершенно разные результаты. Например, как быть с требованием покупателя о замене дивана, если диван продавался один, без каких-либо аксессуаров? Сам текст пункта 8 Перечня гласит: "Мебель бытовая". Если подходить к этому буквально, то получается, что поскольку диван является мебелью бытового назначения, то обмену и возврату он не подлежит. Однако в скобках содержится дополнительная информация: "мебельные гарнитуры и комплекты". Если подходить буквально уже к этому разъяснению, то диван подлежит обмену и возврату, так как это единичный предмет, то есть не гарнитур или комплект. Вместе с тем, если не считать разъяснения, данные к пунктам списка в скобках, закрытыми перечнями, имеющими обязательное применение, то любой предмет мебели, вне зависимости от того, является ли данный предмет частью гарнитура или комплекта, не может быть обменян или возвращен на основании статьи 25 Закона "О защите прав потребителей". В пунктах Перечня указаны типы товаров, на которые действие указанной статьи распространяется, и в данном случае правовая норма имеет прямое действие. В скобках же указаны определенные товары в качестве примеров, причем перечень этих примеров ни в коем случае не является исчерпывающим, причем это и не являлось целью при подготовке документа. Это явно видно из текста пояснений,

данных в скобках к пункту 4 Перечня в отношении такого типа товаров, как текстильная продукция: "хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие". То есть создатели документа прямо указали на то, что данный перечень просто не может быть закрытым. Из этого следует, что обязательному применению подлежат общие понятия Перечня, изложенные по пунктам вне скобок. Понятия же, изложенные в скобках, не являются обязательными к применению в части толкования отдельных пунктов Перечня, так как являются только примерами общих понятий, находящихся вне скобок.

2. Как видно из текста комментируемой ст. 25 ЗоЗПП РФ, потребитель может отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы только в случае, если им первоначально было заявлено требование об обмене, которое не было удовлетворено продавцом по указанным в законе причинам. В том случае, если потребитель сразу заявляет требование о возврате денег, такое требование не подлежит удовлетворению, поскольку не соответствует Закону. Закон не предусматривает ответственности продавца за неисполнение обязанности уведомить потребителя о поступлении аналогичного товара в продажу. Непонятно также, как быть в данный период времени с товаром, ведь норма закона указывает на то, что обмен производится при поступлении аналогичного товара. За это время товар может потерять товарный вид, а потребитель, соответственно, право на обмен.

Статья 26. Утратила силу.
Статья 26 ЗоЗПП РФ. Утратила силу. - Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг). По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Комментарий к Ст. 27 ЗоЗПП РФ 1. Полномочия на установление правил выполнения работ и оказания услуг в соответствии с пунктом 2 статьи 1 Закона имеет Правительство РФ, но на сегодняшний день им не установлено правил,

устанавливающих сроки выполнения определенных работ или услуг. Поэтому единственно возможным способом определения срока выполнения работ или услуг является договор. В том случае, если срок выполнения работ договором не установлен, такой договор является незаключенным (ст. 708 ГК), а полученное по нему - неосновательным обогащением. В отношении договора оказания услуг такого жесткого правила нет, поэтому договор оказания услуг может заключаться без определения конкретных сроков.

2. В соответствии с пунктом 1 статьи 708 ГК РФ в договоре подряда указываются начальный и конечный сроки выполнения работы. Поэтому начальный срок выполнения работы может быть установлен периодом времени, в течение которого исполнитель обязан приступить к выполнению работы. Как видно, комментируемая норма исключает возможность установления сроков путем указания на события, которые неизбежно должны произойти. Это важный момент, поскольку в случае, когда срок будет установлен таким образом, условие о сроке выполнения работ будет ничтожным, как не соответствующее закону, а значит, и договор в целом будет считаться незаключенным. 3. Периоды оказания услуг или работ обычно указываются в виде стандартных периодов времени (дней, месяцев, лет), но могут указываться и иным способом. Сроки выполнения работ или услуг в любом случае должны определяться указанием на календарную дату или истечение периода времени, который исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами, либо указанием на событие, которое должно неизбежно наступить. Промежуточные сроки также должны определяться указанием на календарную дату или истечение периода времени, который исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами, либо указанием на событие, которое должно неизбежно наступить.

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок; поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. 2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги). В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи. 3. Цена выполненной работы (оказанной услуги),

возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

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

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги). Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Комментарий к Ст. 28 ЗоЗПП РФ

1. Нарушение сроков выполнения работ или услуг в соответствии с нормами Закона является существенным нарушением, предполагающим наибольшую ответственность исполнителя. В отличие от последствий нарушения продавцом сроков передачи товаров комментируемая норма предполагает наличие у потребителя таких прав, как возможность поручить выполнение работы или услуги третьему лицу, выполнить их самому с возмещением расходов, а также уменьшение цены работы или услуги. Следует заметить, что комментируемая статья 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» страдает отсутствием

элементарной детализации возможностей ее применения. Дело в том, что многие работы и услуги предполагают наличие большого количества промежуточных этапов, далеко не все из которых имеют существенное значение. Вместе с тем любое нарушение хотя бы одного срока выполнения этих этапов работ или услуг дает потребителю практически неограниченные возможности в части как отказа от исполнения договора, так и предъявления иных требований, налагающих на исполнителя существенные обязанности. Вкупе с неоправданно высокой законной неустойкой, подлежащей уплате за нарушение сроков выполнения работ или услуг, данные нормы накладывают на изготовителя обязательства, объем которых существенным образом превышает разумные пределы. Кроме того, комментируемая норма не устанавливает обязанности исполнителя вернуть потребителю денежные средства, уплаченные в виде аванса. Такая краткость может породить некоторые проблемы в понимании того, откуда возникает обязанность исполнителя вернуть полученные им денежные средства. Дело в том, что для случаев отказа потребителя от исполнения договора законодатель не предусмотрел право потребителя требовать возврата денежных средств, уплаченных потребителем по договору подряда или возмездного оказания услуг в качестве аванса. В соответствии с пунктом 3 статьи 450 ГК РФ в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным. В соответствии с пунктом 4 статьи 453 ГК РФ стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Если бы Гражданский кодекс был бы в данном случае также краток, как Закон, потребители потеряли бы право требовать возврата аванса. Но в соответствии с пунктом 5 статьи 453 ГК, если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора. Таким образом, потребитель имеет право истребовать уплаченную до отказа от исполнения договора сумму как убытки, понесенные им в связи с расторжением договора. В соответствии с комментируемой нормой убытки, причиненные потребителю, должны возмещаться в те сроки, в какие изготовитель обязан удовлетворить его требования, предусмотренные комментируемым пунктом статьи 28 Закона. То есть если назначается новый срок выполнения работы или услуги, то в этот же срок должны быть компенсированы убытки. Если предъявляется требование о возмещении расходов, понесенных в связи с поручением выполнения работ или услуг третьим лицам, или требование об уменьшении цены, то убытки должны быть компенсированы в десятидневный срок.

2. Если исходить из содержания комментируемой нормы, можно прийти к выводу, что в каждом случае назначения потребителем нового срока выполнения работ или оказания услуг, стороны должны заключать дополнительное соглашение к договору, в котором должен быть отражен этот новый срок. Дополнительное соглашение к договору должно совершаться в той же форме, что и сам договор. В случае, когда исполнитель, получив требование потребителя о назначении нового срока, не акцептует изменение этого условия договора, срок

выполнения работы или услуги не будет считаться измененным, что, в свою очередь, повлечет возникновение права на взыскание с исполнителя законной неустойки за тот период времени, что прошел между окончанием срока, указанного в договоре, и окончанием вновь назначенного срока. Как и в случае с правами потребителя, возникающими в случае обнаружения недостатка товара, потребитель вправе предъявить изготовителю только одно из требований, предусмотренных комментируемой статьей, при этом изменение или предъявление новых требований возможно только в случае просрочки исполнения первоначально предъявленного требования (подробнее см. комментарий к статье 18 Закона О защите прав потребителей). По тем же причинам одновременное предъявление изготовителю двух требований с предоставлением изготовителю права удовлетворить одно из них не влечет за собой никаких правовых последствий.

3. Норма устанавливает порядок определения цены выполненной работы или услуги, подлежащей возврату при отказе от исполнения договора, притом что сама обязанность возврата этих денежных средств Законом не установлена. Потребитель вправе истребовать эти средства только как убытки, связанные с расторжением договора (см. комментарий к п. 1 комментируемой статьи 28 ЗоЗПП РФ). В отношении права потребителя на уменьшение цены работы или услуги законодателем не использован термин "соразмерное", который был им использован при формулировании прав потребителя, возникающих у него в случае обнаружения недостатков проданного товара. Вместо этого в Законе имеется ссылка на нормы, регулирующие аналогичные отношения при продаже товаров.

4. Норма, предусмотренная пунктом 4 комментируемой статьи, нуждается в доработке: во-первых, она не устанавливает обязанности изготовителя вернуть аванс, полученный от потребителя, вследствие чего потребитель может требовать возмещения только убытков, связанных с расторжением договора. С другой стороны, норма слишком сильно ущемляет права изготовителей, не получающих от потребителей существенной предоплаты. Стоимость многих работ и услуг достигает внушительных размеров, при этом многие из них оказываются в течение длительного времени. Применение комментируемой нормы на практике означает, что, даже если исполнитель в течение большого периода времени добросовестно исполнял свои обязанности, выполнил при этом значительное количество работ, стоимость которых может быть критической для бюджета этого лица, в случае, если он в самом конце действия договора нарушит хотя бы один промежуточный срок, но при этом характер данных работ или услуг не позволит принимать их поэтапно, потребитель получит право отказаться от всего договора в целом и не совершать никаких платежей по нему. В целом норма создает условия для недобросовестного совершения недобросовестных действий, причем как со стороны исполнителя, так и со стороны потребителя. Построение нормальных взаимоотношений между потребителем и исполнителем с учетом положений комментируемой статьи требует участия квалифицированных юристов с обеих сторон, что в реальной жизни далеко не всегда возможно.

5. Неустойка, уплата которой вменяется в обязанность комментируемой нормой, является самой высокой среди законных неустоек, установленных гражданским законодательством. Положение о том, что стороны могут согласовать в договоре

уплату неустойки в большем размере, можно назвать иезуитским: обычно при заключении договоров, на которые не распространяется действие Закона, стороны редко согласовывают уплату неустоек, превышающих один процент от цены договора (часто размер неустойки вообще связывается с размером аванса, но не с ценой всего договора). Очень важным правилом является указание на определение размера неустойки, когда цена выполнения работы или услуги, исполнение которых задерживается, договором не определена. Понятие "заказ" законом не расшифровывается, в судебной практике его трактуют как весь объем товаров, работ и услуг, являющихся предметом сделки (возможно, являющейся составной частью договора, а возможно, составляющей суть договора в целом), цена которой определена. Например, когда договор предусматривает изготовление шкафа, его доставку потребителю и сборку и при этом определены цены - отдельно изготовления, отдельно доставки и сборки (без разбивки их цены), если в срок не исполняется сборка, следует считать заказом доставку и сборку и рассчитывать неустойку исходя из их общей цены. Очень часто сторонами заключаются смешанные договоры, содержащие в себе как элементы договора купли-продажи, так и элементы договора подряда или оказания услуг. Если в данных договорах нет разделения цены приобретаемых товаров и приобретаемых услуг или работ, под ценой заказа следует понимать их общую цену. Весьма неоднозначной является ситуация, когда договором предусматривается продажа товара и бесплатное оказание услуг или выполнение работ. С одной стороны, цены товара и услуги или работы разделены, цена последних равна нулю. Однако данные работы или услуги не выполняются без заключения возмездного договора, по сути, являются его частью. Оказание бесплатных услуг или выполнение работ бесплатно является по своей правовой природе дарением. В соответствии с пунктом 1 статьи 572 ГК РФ при наличии встречной передачи вещи или права либо встречного обязательства договор не признается дарением, к такому договору применяются правила, предусмотренные пунктом 2 статьи 170 ГК РФ, то есть сделка о бесплатном оказании услуги или работ признается притворной и к ней применяются правила, предусмотренные для соответствующих им видов договоров. Такие сделки могут быть, с одной стороны, признаны незаключенными, поскольку не всегда стороны согласуют все существенные условия, а с другой - в случае просрочки исполнения "бесплатных" услуг или работ потребитель получает право требовать уплаты неустойки, предусмотренной комментируемой нормой, рассчитанной исходя из цены товара, приобретаемого по договору. Закон предусматривает ответственность не только за просрочку окончания работ или услуг, но и за просрочку их начала, если договором предусмотрены сроки, в течение которых исполнитель обязан приступить к выполнению работ или услуг. В том случае, если срок выполнения работы или услуги определен указанием на конкретную дату, неустойка рассчитывается за каждый день просрочки. Комментируемой нормой вводится важное ограничение: в связи с тем что тот высокий размер неустойки, который установлен Законом, дает право требовать ее выплаты в размере 100% стоимости работ или услуг уже спустя 34 дня просрочки, при расчете неустойки важно также учитывать, задерживается ли выполнение всех работ или услуг либо их части, а также определена ли цена работ или услуг, исполнение которых

задерживается, или они включены в общую цену договора (заказа). В тех случаях, когда цена работ или услуг не определена, расчет неустойки, подлежащей выплате за задержку их выполнения, должен быть привязан к месту их исполнения и времени, когда требования потребителя (добровольно или по принуждению суда) удовлетворяются. 6. Комментируемая статья 28 Закона О защите прав потребителей устанавливает презумпцию добросовестности потребителя и возлагает бремя доказывания обстоятельств, освобождающих исполнителя от ответственности за нарушение сроков выполнения работ или услуг, на него самого.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги). Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. 2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона. 3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение

гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе. 4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы. 5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи 29 ЗоЗПП, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. 6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать: соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу); возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами; отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков. Комментарий к Ст. 29 ЗоЗПП РФ 1. Потребитель вправе предъявить только одно из указанных в статье требований, в соответствии со статьей 30 Закона он вправе предъявить какое-либо другое из них в случае, если исполнитель не исполнит первое требование в установленный Законом срок. Это означает, что с момента предъявления первого требования потребитель не вправе менять его на другое (подробнее см. комментарий к ст. 18 Закона). Предъявление каждого из перечисленных в норме требований возможно только тогда, когда его выполнение возможно с учетом характера выполняемых работ или услуг. Например, нельзя требовать безвозмездного изготовления другой вещи, если предметом договора является оказание услуг. Если же такие требования будут заявлены, обязательства, возникающие в связи с этим, практически сразу же будут прекращаться в связи с невозможностью исполнения (п. 1 ст. 416 ГК). Комментируемая норма статьи 29 Закона О защите прав потребителей подтверждает общее для Закона правило: исполнение

обязательства в натуре не освобождает исполнителя от ответственности, если изначально эти обязательства были исполнены ненадлежащим образом. Понятие существенного недостатка дано в преамбуле Закона, понятие существенного отступления от условий договора нигде не расшифровано и является оценочным. Право отказаться от исполнения договора возникает у потребителя либо после нарушения исполнителем сроков устранения обычных недостатков, либо после выявления существенных. Подробно вопросы, связанные с отказом от исполнения договора, освещены в комментарии к пункту 1 статьи 28 Закона. Сроки исполнения требований потребителя, связанных с недостатками работы (услуги), указаны в статье 30 Закона. 2. Комментируемая норма устанавливает порядок определения цены выполненной работы или услуги, подлежащей возврату при отказе от исполнения договора, притом что сама обязанность возврата этих денежных средств Законом не установлена. Потребитель вправе истребовать эти средства только как убытки, связанные с расторжением договора (см. комментарий к п. 1 ст. 28 Закона). 3. Комментируемая норма, с одной стороны, придает большой вес процедуре приема выполненной работы или услуги, а с другой - ей устанавливаются довольно-таки продолжительные сроки для предъявления требований в отношении услуг, оказываемых потребителю. Дело в том, что пунктом 6 статьи 5 Закона устанавливается право исполнителя устанавливать гарантийный срок только в отношении работ, но не в отношении услуг, в нормах Гражданского кодекса также нет прямого указания на возможность установления гарантийного срока в отношении услуг. Это в принципе понятно, поскольку определение гарантийного срока предполагает его установление только в отношении материального объекта, а это возможно только при продаже товара или при выполнении работ. Таким образом, в отношении услуг установление гарантийного срока невозможно в принципе, поэтому любые требования в отношении их качества должны предъявляться в пределах общих сроков, установленных комментируемой нормой. 4. В целом распределение бремени доказывания вины, устанавливаемое данной нормой, аналогично распределению бремени вины при продаже товаров. Исключение составляет доказывание вины в некачественном оказании услуг, поскольку характер этого объекта правоотношений не предполагает передачу потребителю материального объекта, в отношении которого мог бы быть установлен гарантийный срок. Подробнее об этом см. в комментарии к статье 5 ЗоЗПП РФ. 5. Как уже сказано выше, в отношении услуг установление гарантийного срока невозможно, поэтому данная норма на отношения, связанные с оказанием услуг, не распространяется. Подробнее об этом см. в комментарии к статье 5 Закона. 6. Комментируемая норма регулирует отношения, которые складываются между потребителем и исполнителем в тех случаях, когда потребителем будут выявлены существенные недостатки работ или услуг по истечении гарантийного срока. В целом для того, чтобы определить, относится ли тот или иной случай к комментируемой норме, следует применять метод исключения. Например, сначала выяснить, установлен ли на результат работ гарантийный срок, обнаружен ли недостаток в пределах этого срока, является ли недостаток существенным, установлен ли на товар срок службы, если не установлен, то прошло ли с момента окончания работ десять лет. В зависимости от того, какие ответы будут даны на данные вопросы, следует

применять одну из норм, установленных пунктами 3 - 6 комментируемой статьи 29 ЗоЗПП РФ.

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Абзац второй исключен. Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона. В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона. Комментарий к Ст. 30 ЗоЗПП РФ Как видно из текста данной нормы, срок устранения недостатка работы или услуги может быть согласован сторонами при заключении договора без каких-либо ограничений. Назначить новый срок устранения недостатков потребитель имеет право на основании третьего абзаца комментируемой статьи. Неустойка равна трем процентам от цены выполненной работы или услуги, выполненной недостаток которой устраняется, а если ее цена не определена, то от цены всего заказа (подробнее см. комментарий к ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Потребитель вправе изменить срок устранения недостатка только тогда, когда исполнитель нарушил первоначально установленный срок.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. 2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен. 3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона. В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель

вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона. Комментарий к Ст. 31 ЗоЗПП РФ 1. Комментируемая норма устанавливает помимо прочего срок возврата уплаченной за работу или услугу суммы, однако сами нормы Закона такого возврата не предусматривают, он может быть предусмотрен только договором или иным соглашением сторон. Подробнее проблема описана в комментарии к пункту 1 статьи 28 ЗоЗПП РФ.

2. В настоящее время ни Законом, ни нормативными актами Правительства РФ не установлено каких-либо сроков, предусмотренных для срочного выполнения работы или услуги, поэтому данный срок может быть установлен только договором. Если же договор такого срока не содержит, то определять срок выполнения указанных требований нужно исходя из требований, установленных статьей 314 ГК РФ.

3. Практически за все нарушения сроков, установленных Законом для исполнения требований, связанных с выполнением работ или услуг, исполнитель несет ответственность в виде уплаты неустойки, размер которой установлен пунктом 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Комментарий к Ст. 32 ЗоЗПП РФ Данная норма очень легко может ввести потребителя в заблуждение относительно того, может ли он без существенных для себя проблем отказаться от исполнения договора подряда или выполнения услуг. Дело в том, что, устанавливая право отказа потребителя от исполнения договора, законодатель не предусмотрел право того же потребителя требовать возврата денежных средств, уплаченных потребителем по договору подряда или возмездного оказания услуг в качестве аванса. В соответствии с пунктом 3 статьи 450 ГК РФ в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным. В соответствии с пунктом 4 статьи 453 ГК РФ стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Таким образом, если договор предусматривает уплату аванса, но не предусматривает его возврата в случае расторжения договора, потребитель в случае реализации своего права на основании комментируемой статьи 32 Закона «О защите прав потребителей» лишается возможности вернуть уплаченные денежные средства, даже если услуги или работы были оплачены полностью, а исполнитель даже не приступил к исполнению договора. В соответствии с пунктом 5 статьи 453 ГК, если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора. Однако в данном случае отказ от исполнения договора не связан с нарушением продавцом каких-либо

обязательств, расторжение договора происходит только по желанию потребителя. Поэтому ему не удастся истребовать аванс как убытки, понесенные в связи с расторжением договора. Следует заметить, что описанный казус не является чем-то уникальным для законодательства о защите прав потребителей и для всего гражданского законодательства в целом. Многие нормы, устанавливающие право одной из сторон на отказ от исполнения договора, содержат также указания о возврате исполненного по этому договору стороной, отказывающейся от его исполнения, но есть также ряд норм, которыми устанавливается право одной из сторон договора отказаться от его исполнения без нарушения контрагентом своих обязательств, но при этом данные нормы не содержат указания на то, что сторона, воспользовавшаяся этим правом, имеет право истребовать исполненное по этому договору. В первую очередь это относится к комментируемой норме статьи 32 ЗоЗПП, а также к статье 497 ГК РФ. В остальном же, любые условия договора, ограничивающие тем или иным образом право потребителя отказаться от исполнения договора подряда или оказания услуг, ничтожны. Ничтожны и соглашения, априори устанавливающие размер расходов исполнителя, подлежащих возмещению. У потребителя есть обязанность возместить только фактически понесенные расходы, но не согласованные при заключении договора. Если исполнитель предъявляет потребителю требования о возмещении им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, то исполнитель обязан обосновать свои требования и предъявить как доказательства понесенных им расходов, так и их размеров. Здесь следует обратить внимание на то, что в большинстве случаев очень трудно выделить расходы организации, понесенные ей в связи с исполнением конкретного договора, поскольку к таким расходам относятся и те, которые совершаются для обеспечения деятельности организации в целом (аренда помещений, выплата зарплаты персоналу и т.д.). Поэтому точное определение расходов, связанных с исполнением обязательств по конкретному договору, чаще всего невозможно без проведения полного аудита всей деятельности организации. Однако это не исключает возможности предъявления исполнителем требований о возмещении определенных расходов, если у него имеются доказательства того, что они произведены для исполнения именно того договора, от исполнения которого отказался потребитель.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. 2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов. Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами

услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке. 3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу). Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы. Комментарий к Ст. 33 ЗоЗПП РФ 1. Составление сметы может позволить сторонам определить цену тех или иных работ, что может иметь существенное значение при расчете неустойки, подлежащей уплате потребителю на основании норм Закона в случае нарушения исполнителем обязательств, предусмотренных договором или Законом. Закон не содержит санкций за неисполнение обязанности составить смету, но при оценке тех или иных доказательств в случае возникновения спора это обстоятельство может учитываться. 2. Бремя доказывания того, что объем работ или стоимость материалов и оборудования нельзя было учесть при заключении договора, как и того, что изменение твердой сметы необходимо, лежит на той стороне, которая требует изменения твердой сметы. 3. Приблизительная смета не носит такого жесткого характера, как твердая, стоимость отраженных в ней работ может быть изменена в установленном Законом порядке. Смету следует считать приблизительной, если в ней имеется прямое указание на этот счет либо если в отношении значительной части отраженных в ней работ имеется указание, что в ходе исполнения договора их цена может быть изменена. Во всех остальных случаях смету следует считать твердой.

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором. Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества. 2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон. 3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета. 4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Комментарий к Ст. 34 ЗоЗПП РФ 1. Комментируемая норма слишком лаконична и не дает ответов на вопросы, возникающие при ее применении. Дело в том, что Законом предусмотрен целый ряд требований, которые может предъявить потребитель в случае обнаружения недостатков товара, а также порядок исполнения этих требований. Отчасти эти требования и порядок совпадают с теми, которые предусмотрены для случаев обнаружения недостатков работ или услуг, отчасти они не согласуются друг с другом. В данном случае следует применять правила предъявления требований в отношении товаров ненадлежащего качества в тех случаях, когда вопросы, которые ими регулируются, не регулируются правилами предъявления требований в отношении работ и услуг ненадлежащего качества. В первую очередь это относится к порядку предъявления требований в отношении недостатков материальных результатов работ. Данные вещи должны предъявляться исполнителю и проверяться им в порядке, описанном в пункте 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей. 2. Исходя из смысла данной нормы, в случае прекращения действия договора по основаниям, предусмотренным Законом, можно определить, на какие цели был направлен аванс, по умолчанию он расходуется на материалы исполнителя, а не в оплату самой работы. 3. Если договором не предусмотрена уплата аванса, материалы, предоставляемые исполнителем, считаются предоставленными в кредит, что означает, что в том случае, если к моменту сдачи результата работы цена этих материалов изменится, исполнитель не сможет требовать в связи с этим увеличения общей цены работ. 4. Любые соглашения, устанавливающие обязанность потребителя доставить технические средства, инструменты и прочее к месту выполнения работ, являются ничтожными. Если потребитель доставил эти вещи к месту выполнения работ, он имеет право требовать возмещения стоимости такой доставки.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. Исполнитель обязан: предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи); представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем. 2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено

не было. Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение. 3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи). Комментарий к Ст. 35 ЗоЗПП РФ 1. В отличие от общих норм Гражданского кодекса, в соответствии с которыми риск случайной гибели или случайного повреждения материалов, оборудования, переданной для переработки (обработки) вещи или иного используемого для исполнения договора имущества несет предоставившая их сторона (п. 1 ст. 705), Закон возлагает эти риски на изготовителя. Комментируемая норма не устанавливает, какие расходы потребителя должен возместить исполнитель, расходы на материалы (вещи) ему возмещаются в двойном размере, их доставку к месту выполнения работ в соответствии с пунктом 4 статьи 34 Закона осуществляет исполнитель. Поэтому непонятно, какие еще расходы должен возместить исполнитель. Также непонятно, как понимать неисполнение обязанности в трехдневный срок заменить утраченный материал: нарушением установленного срока, притом что ответственности за такое нарушение не установлено, или же констатацией факта отсутствия однородного материала (вещи) аналогичного качества. Если исполнитель представит доказательства того, что материалы или вещь, необходимые для замены утраченным, имелись в его распоряжении на момент истечения трехдневного срока, он не будет обязан возмещать потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи). 2. Комментируемая норма следует общему для Закона правилу определения цены вещи или работы при удовлетворении материальных требований потребителя. Закон не устанавливает последствий неисполнения установленного комментируемой нормой правила. Поэтому в таких случаях цена материала (вещи) определяется исходя из общих правил. 3. Правило, предусмотренное пунктом 3 комментируемой статьи, возлагает риски утраты или частичного повреждения вещей, являющихся объектами работ, на тех потребителей, которые настаивают на выполнении этих работ даже тогда, когда предупреждены о возможных негативных последствиях проведения данных работ. Единственной особенностью данного правила является необходимость фиксировать тем или иным способом факт уведомления потребителя об указанных выше обстоятельствах, а также тот факт, что потребитель настоял на выполнении работ после получения соответствующего уведомления.

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги)

или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков. Комментарий к Ст. 36 ЗоЗПП РФ Комментируемая норма является логическим продолжением нормы, изложенной в пункте 1 статьи 36 Закона, она устанавливает обязанность проинформировать потребителя о возможности наступления негативных последствий в случае выполнения работы в том виде, в каком это предполагается при заключении договора. Если он исполняет данную обязанность, то у него появляется возможность избежать ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), а также за снижение качества или просрочку исполнения работы или услуги.

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности. Комментарий к Ст. 37 ЗоЗПП РФ Закон устанавливает возможность внесения аванса, но при этом не устанавливает обязанности вернуть данные средства в случае расторжения договора. О последствиях подробнее см. комментарий к статье 32 ЗоЗПП РФ. Нарушение порядка принятия денежных средств может повлечь привлечение к

административной или даже уголовной ответственности лица, принявшего данные денежные средства. В соответствии со статьей 13.1 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности" коммерческая организация, не являющаяся кредитной организацией, вправе осуществлять без лицензии, выдаваемой Банком России, банковские операции по осуществлению переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов), в части принятия от физических лиц наличных денежных средств в качестве платы за услуги электросвязи, жилое помещение и коммунальные услуги при наличии договора с кредитной организацией, по условиям которого кредитная организация обязуется осуществлять предусмотренные законом действия, необходимые для осуществления указанных выше банковских операций. Закон устанавливает место исполнения обязательства - касса исполнителя или лица, обязанного направить плату исполнителю (кредитная организация или коммерческая организация, имеющая право принимать плату в соответствии с указанным Законом). Если лицо, обязанное направить плату исполнителю, не исполнит данной обязанности либо плата не поступит исполнителю по другим причинам, потребитель не будет нести за это ответственность, все негативные последствия данного факта должен принять на себя исполнитель.

Статья 38. Утратила силу.
Статья 38 ЗоЗПП РФ. Утратила силу. - Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям
Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее - орган государственного надзора) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. 2. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя: 1) организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора; 2) организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей,

окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; 3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения; 4) систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности; 5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах); 6) ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей; 7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1 - 6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

4. Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право: 1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей; 2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях

проведения мероприятий по контролю; 3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний; 4) выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде; 5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений; 6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений; 7) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

5. Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1. Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

6. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

7. Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

8. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными в пункте 7 настоящей статьи, осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Комментарий к Ст. 40 ЗоЗПП РФ 1. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в

сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" на данную службу помимо прочих возложено осуществление следующих полномочий: - государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства; - государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; - контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг; - санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации; - аккредитацию испытательных лабораторий (центров), осуществляющих работы в области подтверждения соответствия качества и безопасности муки, макаронных и хлебобулочных изделий, и проверку их деятельности в части работы по подтверждению соответствия указанной продукции и выдачи сертификатов, предусмотренных законодательством Российской Федерации; - государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при осуществлении закупок указанной продукции для государственных нужд, а также при поставке (закладке) муки в государственный резерв, ее хранении в составе государственного резерва и транспортировке; - государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при ввозе (вывозе) указанной продукции на территорию Российской Федерации.

2. Проведение мероприятий, связанных с контролем, должно проводиться строго в рамках действующих законов. Это относится и к таким фактам, как проведение "контрольной закупки". Данные мероприятия в недавнем прошлом проводились в массовом порядке, однако на сегодняшний день практически доказано отсутствие у работников Роспотребнадзора полномочий на их проведение. В связи с этим Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека нижестоящим органам было направлено письмо от 7 марта 2006 г. N 0100/2473-06-32 "О разъяснении отдельных положений действующего законодательства", в котором относительно возможности проведения контрольной закупки было указано следующее: "Поскольку "контрольная покупка" не предусмотрена ст. 27.1 КоАП РФ в качестве возможной меры обеспечения производства по делу об административном правонарушении, с введением его в действие каждый факт ее осуществления должен рассматриваться как противоправный акт со стороны должностных лиц Роспотребнадзора, свидетельствующий о превышении ими соответствующих полномочий. В этой связи, применяя необходимые меры в рамках практической реализации функций, предусмотренных п. п. 5.1.2, 5.1.3, 6.5 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 N 322, при решении вопроса о возбуждении и рассмотрении соответствующего дела об административном правонарушении по ст. 14.7 КоАП РФ так или иначе следует исходить из наличия потерпевшего (ст. 25.2 КоАП РФ) и свидетелей по делу (ст. 25.6 КоАП РФ), необходимости выяснения всех сопутствующих делу обстоятельств (ст. 26.1 КоАП РФ) и должной оценки доказательств (ст. 26.2 КоАП РФ), что в конечном итоге должно отвечать

целям административного наказания (ст. 3.1 КоАП РФ), обеспечивать соблюдение принципа законности при применении мер административного принуждения (ст. 1.6 КоАП РФ) и презумпции невиновности соответствующего субъекта административной ответственности (ст. 1.5 КоАП РФ)". Выдача предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам) также должна производиться строго в рамках закона. В связи с большим количеством нарушений, допущенных государственными органами в этой части, в указанном выше письме от 7 марта 2006 г. N 0100/2473-06-32 было обращено внимание на следующее: "...согласно ст. 1.5 КоАП РФ, закрепляющей принцип презумпции невиновности, лицо, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении, считается невиновным, пока его вина не будет доказана в порядке, предусмотренном этим же Кодексом (формы вины указаны в ст. 2.2 КоАП РФ), и установлена вступившим в законную силу постановлением судьи, органа, должностного лица, рассмотревших дело. При этом в любом случае выяснение виновности лица в совершении административного правонарушения осуществляется на основании данных, зафиксированных в протоколе об административном правонарушении, объяснений лица, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении, в том числе об отсутствии возможности для соблюдения соответствующих правил и норм, о принятии всех зависящих от него мер по их соблюдению, а также на основании иных доказательств, предусмотренных ч. 2 ст. 26.2 КоАП РФ. Указанное означает, что выдача предписания об устранении выявленных нарушений (на основании положений п. 3 ст. 9 Федерального закона от 08.08.2001 N 134-ФЗ) должностным лицом, составившим по результатам мероприятия по контролю протокол об административном правонарушении, противоречит вышеназванным нормам КоАП РФ, поскольку как таковое подтверждение (установление) виновного факта нарушения и, следовательно, определение оснований для возложения на соответствующее лицо тех или иных обязанностей по устранению этих нарушений (причин, способствовавших его совершению) может быть осуществлено только должностным лицом (судьей), рассмотревшим дело об административном правонарушении и в установленном порядке вынесшем необходимое на этот счет постановление (ст. 29.10 КоАП РФ) и представление (ст. 29.13 КоАП РФ). Более того, поскольку предписание, которое само по себе следует рассматривать как индивидуальный ненормативный акт, вынесенный в случаях и в порядке, установленных законодательством, уполномоченным на то государственным органом, не является институциональным документом, в основе вынесения которого лежали бы нормы процессуального права, закрепленные Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, его выдача по формальным основаниям каким бы то ни было должностным лицом Роспотребнадзора никак не должна иметь целью устранение выявленного административного правонарушения".

3. Участие специалистов в гражданском процессе регулируется главой 6 ГПК РФ, данное участие сводится к проведению судебной экспертизы или участию в ней.

4. Разъяснения, данные Роспотребнадзором по вопросам применения законов и иных нормативных

правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, не являются нормативными актами, обязательными к применению, и носят рекомендательный характер.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации. Комментарий к Ст. 41 ЗоЗПП РФ Непредоставление документов по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов) может повлечь за собой административную ответственность, предусмотренную статьей 19.7 КоАП РФ.

Статья 42. Утратила силу.
Статья 42 ЗоЗПП РФ. Утратила силу. - Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Комментарий к Ст. 43 ЗоЗПП РФ Чаще всего юридические лица и индивидуальные предприниматели несут гражданско-правовую ответственность перед потребителями, также часто они привлекаются к административной ответственности за нарушение статей 14.4 - 14.8 КоАП. За нарушение прав потребителей не предусмотрено специального уголовного наказания, но в случае существенных нарушений, предприниматели и руководители юридических лиц могут привлекаться и к уголовной ответственности, если в их действиях будет иметься состав преступления, предусмотренного одной из статей Особенной части Уголовного кодекса.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе: рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей; обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. Комментарий к Ст. 44 ЗоЗПП РФ Круг полномочий местных органов власти в области защиты прав потребителей невелик, самым существенным из них является право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). Под неопределенным кругом потребителей понимается любое количество потребителей, интересы которых могут быть затронуты конкретным нарушением.

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации. 2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе: участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них; осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом; распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать

реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой; вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям; вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации; обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей); участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг). Комментарий к Ст. 45 ЗоЗПП РФ 1. Создание и функционирование общественных объединений регулируется Федеральным законом от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях". 2. Наиболее существенными из прав общественных объединений в области защиты прав потребителей являются право на проведение независимой экспертизы, право проверять соблюдение прав потребителей и право обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей). Полномочие на проведение независимой экспертизы является самым спорным из данных прав, поскольку целью создания данных объединений является защита прав потребителей, то есть защита одной из сторон спора (если он возникает), что само по себе исключает даже возможность объективности при проведении экспертизы. В любом случае в судебном процессе суд самостоятельно оценивает достоверность всех доказательств, имеющих в деле. Право на проведение проверок соблюдения прав потребителей конкретными лицами, к сожалению, нередко приводит к злоупотреблениям со стороны отдельных представителей общественных объединений. Это относится и к проведению упоминавшихся выше "контрольных закупок", и к мздоимству, и к попыткам поправить финансовое положение объединения за счет завышенных судебных расходов, за счет необоснованно взысканных штрафных санкций и т.д.

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей. При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда. Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Комментарий к Ст. 46 ЗоЗПП РФ Признание действий противоправными влечет за собой прекращение определенной деятельности, частью которой данные действия являлись. Лицо, в отношении которого принят указанный судебный акт, обязано незамедлительно прекратить совершать действия, которые признаны незаконными. Комментируемая норма вводит положение о преюдиции, то есть об отсутствии необходимости доказывания фактов, установленных судом. Если одним судом определенные действия юридического лица или индивидуального предпринимателя будут признаны противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, то другой суд, рассматривая иск конкретного потребителя к тому же лицу по тем же основаниям, обязан удовлетворить этот иск. Судебные издержки взыскиваются с проигравшей стороны в порядке и размерах, установленных статьей 98 ГПК, в соответствии с которой стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных частью второй статьи 96 ГПК РФ. В

случае если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику - пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.