



СПОРЫ СВЯЗАННЫЕ С ЗАЩИТОЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Лебедева Анастасия

ТД 5-15-02

- 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;

- 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.



ЗАЩИТА



ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Судебная практика применения Федерального закона "О защите прав потребителей»

(обзорная статья по материалам Постановления Пленума ВС РФ № 17 от 18.06.2012)

- В повседневной жизни каждый гражданин является потребителем услуг и товаров, которые оказываются, продаются и производятся другими гражданами или организациями. При этом возникающие правоотношения иногда приводят к конфликтным ситуациям, разрешение которых возможно судебным порядком, но вот применимость Закона "О защите прав потребителей" в зависимости от характера спора не всегда очевидна.
- Важные указания и разъяснения по данному вопросу изложены в Постановлении № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", утвержденном 18 июня 2012 года Пленумом Верховного Суда Российской Федерации (далее Постановление).

- Так чем же данное Постановление примечательно? До его утверждения нормативно-правовые и иные акты о защите прав потребителей содержали нормы, во многом, слишком беспредметные и теоретические, что позволяло судам трактовать их на свое усмотрение. Данное Постановление нацелено на повышение эффективности защиты прав потребителей при решении и толковании вопросов, возникающих в судебной практике, в ходе рассмотрения дел по спорам о защите прав потребителей.

Рассмотрим Постановление более подробно, останавливаясь на пунктах имеющих наибольшее значение, как указано в Постановлении, для "применения судами законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, а также учитывая возникающие у судов при рассмотрении данной категории дел вопросы".



- Начнем с главного. Согласно п. 2 Постановления Закон "О защите прав потребителей" теперь следует распространять на отношения между потребителем и страховыми организациями.
- При этом необходимо отметить, что до настоящего момента правовые отношения граждан и страховых компаний, не урегулированные потребительским законодательством, давали право страховщикам не только снижать суммы возмещения ущерба, но и попросту отказывать в выплатах, ведь отсутствовал тот импульс, который бы давал возможность решать споры в досудебном порядке.
- Теперь, подпадая под действие закона о защите прав потребителей, страховые компании по решению суда будут вынуждены выплачивать не только страховое вознаграждение, проценты за пользование чужими денежными средствами и расходы на представителя, но и штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, а так же компенсацию морального вреда.
- П. 4 Постановления содержит важнейшее указание на то, что Закон "О защите прав потребителей" распространяется на предварительные договоры.
- Так же в Постановлении даны разъяснения относительно возмездного оказания услуг ТСЖ, ЖСК и прочих организаций в которых отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Урегулированы некоторые вопросы относительно оказания риэлтерских услуг.
- Даны разъяснения (п. 12 Постановления) в том, что суд применяет законодательство о защите прав потребителей к гражданам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, порядком аналогичным описанным в данной статье по отношению к страховщикам.

В постановлении очень подробно разъяснен вопрос относительно существенных недостатков товаров (работ, услуг), а так же недостатков технически сложных товаров, в том числе связанных с использованием программного обеспечения.

В частности согласно п. 39 Постановления качество операционной системы технически сложного товара (например, телефон, компьютер и пр.), служащая для обеспечения его функционирования, рассматривается как требование к качеству товара, следовательно, все проблемы связанные со сбоями операционных систем и программного обеспечения теперь должны считаться недостатком товара.

Еще одно значимое уточнение дано в п. 48 Постановления, из которого следует, что агент, договор которого заключен с потребителем на правах действовать от его имени, несет ответственность за качество продукта.

При этом потребитель сам определяет к кому (агенту либо изготовителю) обращаться с претензиями.

Впрочем, данное уточнение так же указывает на то, что агент несет ответственность исходя из величины агентского вознаграждения, что в свою очередь является его страховкой от чрезмерного финансового ущерба.

Одновременно, следует отметить, что согласно п. 6, рассматриваемого Постановления, Пленум Верховного Суда Российской Федерации счел невозможным распространить действие Закона "О защите прав потребителей" на услуги оказываемые адвокатами.

Видимо, при возникновении споров по качеству оказания данного вида юридических услуг необходимо руководствоваться нормами Гражданского кодекса о возмездном оказании услуг, а так же федеральными законами об адвокатуре и нотариате.

Кроме перечисленных уточнений, а в некоторых случаях и нововведений, ряд положений Постановления посвящено вопросам процессуальных особенностей рассмотрения дел о защите прав потребителей

- В частности, если до утверждения Постановления потребительские споры в исковых заявлениях, которых указаны требования о компенсации морального вреда, исходя из цены иска, могли быть отнесены к компетенции Мировых судов, то теперь согласно п. 24 Постановления они могут быть рассмотрены только районным судом.
- Так же из п. 22 и 24 Постановления следует, что условие о договорной подсудности возможно оспаривать в судебном порядке что бы считать его недействительным, что до утверждения Положения признания судом не требовалось, так как считалось ничтожным если договорная подсудность являлась условием ущемляющим права потребителя.



- Важные разъяснения по вопросам правомочности суда уменьшать размер неустойки изложены в п. 34 Постановления.
- Теперь размер подлежащей взысканию неустойки определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), при этом изменение неустойки будет возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием оснований того, что уменьшение размера неустойки является допустимым.
- Также знаковым является разъяснение (п. 46 Постановления) согласно которому штраф в 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, который раньше взыскивался в доход государства, теперь должен взыскиваться в пользу потребителя, причем независимо от того заявлялось ли такое требование суду.
- Ознакомившись с положениями Постановления можно сделать вывод, что оно нацелено на реальное улучшение дел в области защиты прав потребителей.
- Но главное Постановление мотивирует не только граждан, но в особенности организации решать потребительские вопросы и споры в досудебном порядке.



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ