

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Направление подготовки (специальность) 40.03.01 Юриспруденция  
Образовательная программа: гражданско-правовой профиль

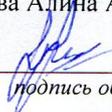
Работа рекомендуется к защите:  
Заведующий кафедрой ГПиП  
канд. юрид. наук, доцент  
\_\_\_\_\_ Войтович Е.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

«Гражданско-правовая ответственность за вред, причиненный потребителю  
некачественными товарами, работами и услугами»

Автор:  
Обучающийся\_ 16135 группы  
очной формы обучения  
\_Рябцева Алина Андреевна\_

  
\_\_\_\_\_ *подпись обучающегося*

Руководитель:  
\_канд. юрид. наук, доцент,  
декан юридического факультета  
Дорожинская Е.А.

\_\_\_\_\_ *подпись руководителя*

г. Новосибирск 2020

Дата защиты \_\_\_\_\_

Оценка по результатам защиты \_\_\_\_\_

Протокол заседания ГЭК № \_\_\_\_\_

Секретарь ГЭК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
*подпись секретаря* *расшифровка подписи*

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) выполнена на 77 страницах (без приложений).

## Содержание

Введение.....	3
1..... Общая характеристика защиты прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг.....	6
1.1 Понятие качества товаров, работ и услуг.....	6
1.2..... Способы защиты прав потребителей в случае причинения вреда некачественными товарами, работами и услугами.....	15
2..... Механизм применения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественным товаром, работой и услугой.....	26
2.1 .Субъекты обязательства по возмещению вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг.....	26
2.2 .....Определение размера возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью потребителя.....	33
2.3.. Особенности применения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами и услугами.....	39
3..... Проблемы теории и практики регулирования, возникающие при причинении вреда потребителю некачественными товарами работами и услугами.....	45
3.1..... Проблемы предупреждения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами, услугами.....	45
3.2 .....Проблемы применения мер гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами, услугами.....	54
Заключение.....	62
Библиографический список.....	65
Приложение.....	78

## Введение

Защита прав и свобод гражданина является основной задачей государства. Закреплена данная задача в Конституции РФ<sup>1</sup>. Постоянные перемены и стремительное развитие сектора рынка подталкивают законодателя к совершенствованию и появлению новых механизмов для защиты прав потребителей, чтобы потребитель получал безопасный и качественный продукт, а для исполнителей стимулировались стандарты, основанные на принципе добросовестности для гарантированного качества товаров, работ и услуг. Государство контролирует качество товара, работы и услуги назначает всевозможные экспертизы, чтобы выявить недостатки, которые в последствие могут нанести вред жизни и здоровью потребителя, оно пытается работать на опережение. Государство учитывает, что не всегда потребитель может самостоятельно защитить свои права и встает на сторону защиты слабой стороны в отношениях.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что ежедневно люди покупают всевозможные товары или пользуются работами, услугами. Качество товаров, работ и услуг является одним из главных факторов для удовлетворения потребностей, а также гарантией того, что товар, работа, услуга являются безопасным для жизни и здоровья. Не всегда товар, работ и услуга соответствуют требованиям, в основном, продавцы хотят как можно скорей получить прибыль от проданных товаров, персонал оказывает некачественную услугу, выполняет некачественную работу, все это в итоге может привести к угрозе жизни или здоровью потребителя. Поэтому обеспечение надлежащего качества и безопасности товара, работы и услуги является актуальным. Решить проблему обеспечения общества

---

<sup>1</sup> Конституция Российской Федерации : принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [с учетом поправок, внесенных Законами Рос. Федерации о поправках к Конституции Рос. Федерации от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2014. - № 31. – Ст. 4398.

качественными и безопасными товарами, работами и услугами можно с помощью системного подхода, вследствие эффективных нормативно-правовых актов и результативного применения права на практике. Поэтому необходимо обеспечить эффективное применение норм гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный потребителю вследствие недостатков товаров, работ и услуг, чтобы не допустить нарушений прав потребителей.

Объектом исследования являются совокупность общественных отношений, складывающихся в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования является гражданско-правовая ответственность за вред, причиненный потребителю некачественными товарами, работами и услугами.

Целью является системное исследование механизма применения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью потребителя, некачественными товарами, работами и услугами, выявление проблем теории и практики регулирования и определение путей их решения.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- раскрыть правовую природу категории «качества» товаров, работ и услуг, изучить ее основные характеристики;
- изучить особенности применения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами и услугами;
- исследовать проблемы теории и практики регулирования, возникающие при причинении вреда потребителю некачественными товарами работами и услугами;
- выявить проблемы применения мер гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами, услугами;

- сформулировать теоретические выводы и практические предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Эмпирической базой исследования являются нормативные акты – законодательство в сфере защиты прав потребителей, гражданское право, гражданский процесс и нормативные акты, содержащие нормы о гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественным товаром, работой и услугой, судебная практика и статистические данные.

Теоретическая основа выпускной квалификационной работы составляет научные труды таких ученых как А.В. Агафонова, М.А. Алексеевой, С.В. Барабанова, О.А. Белова, А.И. Вознесенкой, Т.В. Гараева, В.П. Демидова, Д.М. Дзугцева, А.И. Егиной, Д.А. Котукова, И.А. Королева, Э.Г. Корнилова, Ю.Я. Макарова, А.С. Мамина, Н.С. Махарадзе, Е.С. Манакина, О.В. Медведева, А.С. Мограбян, И.Н. Ножнина, В.Ю. Решетник, Е.А. Сазонова, Н.С. Семенова, Т.А. Скворцовой, Х.А. Сулейманова, Р.А. Федусова, Д.Д. Чараева, Н.И. Шелкоплясовой, А.В. Широбокова.

Методологической основой исследования выступают как общенаучные (системный, метод анализа и синтеза), так и частно-научные методы познания (сравнительный, формально-юридический, системный метод).

Структура работы предопределяется целью и задачами исследования и состоит из введения, трех разделов, которые подразделяются на параграфы, заключения и библиографического списка, приложений. В первом разделе рассматривается общая характеристика защиты прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг. Во втором разделе изучается механизм применения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественным товаром, работой и услугой. В третьем разделе анализируются проблемы теории и практики регулирования, возникающие при причинении вреда потребителю некачественными товарами работами и услугами.

# 1. Общая характеристика защиты прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг

## 1.1 Понятие качества товаров, работ и услуг

Одной из непростых категорий, с которой человек постоянно сталкивается в своей жизни является понятие «качество».

В действующем законодательстве определен ряд нормативно-правовых актов и отдельных норм, которые обеспечивают надлежащее качество товаров, работ и услуг.

В Гражданском кодексе РФ (далее – ГК РФ) и в Законе РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон РФ «О защите прав потребителей»)<sup>2</sup> содержатся механизмы передачи качественного товара, работы и услуги потребителю<sup>3</sup>.

Но есть пробел, что отсутствует понятие «качества» товара, работы и услуги в Законе РФ «О защите прав потребителей» и в ГК РФ. Что касается качества товара, то упоминается в ст. 1 Федерального Закона от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»<sup>4</sup> и применяется понятие «качество» только к пищевым продуктам – это совокупность характерных пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования.

Также содержится упоминание в ГОСТе, где понятие качества товара определено, как совокупность потребительских свойств товара,

---

<sup>2</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>3</sup> Грицай, Н.В., Котукова Д.А. Проблемы обеспечения качества товаров, работ и услуг посредством применения мер защиты и мер ответственности / Н.В. Грицай, Д.А. Котукова // Вестник Самарской Гуманитарной академии. Серия: Право. – 2017. –№ 1-2. - С. 33. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36566014> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>4</sup> О качестве и безопасности пищевых продуктов : Федер. закон от 2 янв. 2000 № 29-ФЗ : принят Гос. Думой 1 дек. 1999 г.: одобрен Советом Федерации 30 окт. 2002 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2000. - № 2, Ст. 150

соответствующих установленным требованиям, в том числе условиям договора купли-продажи или аналогичных<sup>5</sup>.

Для потребителя качество подразумевает совокупность потребительских свойств, благодаря которым в процессе покупки принимается решение о выборе соответствующего товара.

Дальше рассмотрим определение качества услуги.

Услуга представляет собой результат непосредственного взаимодействия поставщика, исполнителя и потребителя, а также внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя.<sup>6</sup> При анализе понятия видно, что включает две составляющих, а именно результат и сам процесс.

Следовательно, понятие качества услуги включает и качество процесса и результатов. Качество услуги на месте оценивает клиент и качество должно соответствовать его требованиям. Из-за того, что услуги нематериальны, их невозможно оценить объективно на основе количественных показателей качества. Временная характеристика используется для оценки качества<sup>7</sup>.

Под работой подразумеваются действия, которые имеют материально выраженный результат и совершаются исполнителем в интересах и по заказу потребителя на возмездной основе<sup>8</sup>.

В юридическом аспекте качество подразделяется на следующие виды:

---

<sup>5</sup> ГОСТ Р 51303-2013. Торговля. Термины и определения: нац. Стандарт Рос. Федерации : изд. офиц. : утв. и введ. в действие Приказом Федер. агенства по техн. регулированию и метрологии от 28 авг. 2013 г. № 582-ст : введ. впервые 2014-01-04 / разработ. отк. акц. обществом «Всероссийским научно-исследовательским инст. сертиф. (ОАО ВНИИС), Рос. гос. торг. – эконом. универ. (РГТЭУ) при под. Деп. гос. рег. внут. торг. Министерства пром. и торг. Рос. Федерации: Москва, Стандартиформ, 2018. – С. 15.

<sup>6</sup> ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения: нац. Стандарт Рос. Федерации : изд. офиц. : утв. и введ. в действие постановлением Госстандарта России от 21 фев. 1994 г. № 34 : введ. Впервые 1994-07-01 / разработ. технич. комитетом по стандартизации ТК 342, внес. Упр. стандарт. и сертиф. в сфере услуг Госстандарта России : Москва, Стандартиформ, 1999. – С. 8.

<sup>7</sup> Сазонова Е.А., Марченко Е.Р. Предметное разграничение качества товара и качества услуги / Е.А. Сазонова, Е.Р. Марченко // Глобальный научный потенциал. – 2018. - № 4. – С. 60. - URL <https://elibrary.ru/item.asp?id=35186004> (дата обращения: 15.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>8</sup> Снигирева, В.А. Право потребителя на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества и гарантия его реализации. / В.А. Снигирева // Агропродовольственная политика России. – 2017. - № 5. – С. 117. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29434723> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

1) Надлежащее качество - такое состояние товара, работы, услуги, при котором в случае выполнения всех указанных требований товар, работа и услуга становится полезной для потребителя, т.к. он может использовать по целевому назначению<sup>9</sup>.

2) Ненадлежащее качество – противоположное надлежащему качеству, а именно указанные требования не выполнены полностью или соблюдены лишь частично. Товар, работу, услугу ненадлежащего качества можно определить как товар, работа и услуга с недостатками. В Преамбуле к Закону РФ «О защите прав потребителей» содержится понятие «недостатка товара, работы, услуги»<sup>10</sup>.

Под недостатком товара, работы и услуги понимается несоответствие товара, работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар, работа и услуга такого рода используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность при заключении договора, или образцу или описанию при продаже по образцу или по описанию<sup>11</sup>.

Под существенным недостатком товара, работы и услуги понимается – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или если выявляется неоднократно и потом снова появляется после устранения, или другие подобные недостатки<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> Барабанова, С.В., Ножнин, И.Н. Проблемы реализации прав потребителей на качество и безопасность товаров, работ, услуг / С.В. Барабанова, И.Н. Ножнин // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2016. - № 2. – С. 63. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26338017> (дата обращения: 02.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>10</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>11</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>12</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

Стоит заметить, что в п. 2 ст. 475 ГК РФ содержится упоминание о «существенном недостатке»<sup>13</sup>.

Стоит обратить внимание на то, что понятие «недостаток» не нужно разьяснять, т.к. оно понятно – любое несоответствие товара, работы, услуги обязательным требованиям, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям. А вот с понятием «существенный недостаток» есть сложности, т.к. используются оценочные категории, к примеру, «несоразмерная затрата времени» и др.<sup>14</sup>.

Довольно часто встречается в жизни ситуация, когда спустя некоторое время использования появляется недостаток товара, работы и услуги, который не был замечен сразу. Поэтому существует еще одна классификация недостатков товара, работы и услуги:

- явный, т.е. его можно обнаружить при получении товара, работы, услуги;
- скрытый, т.е. он в течение определенного периода использования стал очевидным, или для обнаружения его в момент получения нужны были специальные знания.

В ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплено, что продавец, исполнитель должен передать товара, выполнить работу, оказать услугу, качество которой будет соответствовать договору<sup>15</sup>. Поэтому если стороны договорились о качестве товара, работы и услуги, то в случае нарушения таких договоренностей это приведет к нарушению условий данного договора.

---

<sup>13</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 2 : Федер. закон от 26 янв. 1996 г. № 14-ФЗ : принят Гос. Думой 22 дек. 1995 г. : [в ред. от 18 марта 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.- 1996.- № 5, Ст. 410.

<sup>14</sup> Скворцова Т.А., Сулейманов Х.А. Качество товара как правовая категория / Т.А. Скворцова, Х.А. Сулейманов // Актуальные научные исследования в современном мире . – 2018. - № 7-3. – С. 66-70. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35393315> (дата обращения: 19.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>15</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что если стороны не договаривались по поводу качества товара, работы и услуги, то потребителю передается товар, работа, услуга качество которого соответствует обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товара, работа или услуга данного рода используется. Не может быть такого, что не пригоден для использования по назначению товар, полученный потребителем. Стоит отметить, что если потребитель изначально поставил в известность продавца или исполнителя для каких целей приобретает товар, работу и услугу, и в случае, продажи ему товара, который не будет соответствовать таким целям, это расценивается как продажа товара с недостатками<sup>16</sup>.

Допускается, чтобы стороны могли определить требования к качеству в договоре. Однако есть обязательные требования к качеству товара, называемые стандарты и потребителю должен быть передан товар, который соответствует данным требованиям<sup>17</sup>.

Если товар продается по образцу или описанию, то продавец обязан передать потребителю товара, который соответствует данному образцу или описанию. Продажа товаров по образцам или описаниям определяется, как один из видов розничной купли-продажи. Описания и образцы являются условием договора о качестве товара. При продаже товара по образцам, данные товары полностью соответствовать характеристике. В случае, если потребителю был продан товар, не соответствующий данному образцу, то он

---

<sup>16</sup> Снигирева, В.А. Право потребителя на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества и гарантия его реализации. / В.А. Снигирева // Агропродовольственная политика России. – 2017. - № 5. – С. 118. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29434723> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>17</sup> Демидов, В.П., Семенова, Н.С. Право на качество товаров, работ, услуг – ведущая концепция защиты прав потребителей / В. П. Демидов, Н.С. Семенова // Актуальные проблемы науки и практики. – 2016. - № 2. – С. 91. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26377815> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

может вернуть ее продавцу, т.к. был введен в заблуждение при заключении договора купли-продажи.<sup>18</sup>

Право потребителя на качество товара, работы, услуги состоит из: прав передачи качественного товара и гарантии, что товар будет поддерживаться в рабочем состоянии. В Законе РФ «О защите прав потребителей» такая гарантия определяется понятием срок службы. Под сроком службы понимается период времени, в течение которого изготовитель или исполнитель принимает на себя обязанность обеспечить потребителю возможность использовать товар, работу в соответствии с назначением и принимает на себя ответственность перед потребителем за случаи возникновения по его вине в товаре существенных недостатков. Может измеряться срок службы определенным временным периодом, а может в зависимости от особенности товара измеряться в метрах или других единицах измерения. Устанавливается такой срок, в основном, на товары длительного использования. Изготовитель сам определяет срок службы исходя из особенностей изготовления, материалов, поэтому товары разных изготовителей могут отличаться по сроку службы<sup>19</sup>.

Установление срока службы для изготовителя является правом, а не обязанностью, это вытекает из Закона РФ «О защите прав потребителей»<sup>20</sup>. Но в случае, если изготовитель не установил срок службы, то он будет обязан нести ответственность за вред, причиненный товаром в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> Богдан, В.В. Право на качество и безопасность товаров, работ, услуг и охрана жизни и здоровья граждан / В.В. Богдан // Молодежь и наука: Шаг к успеху. – 2018. – С. 315. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32852850> (дата обращения: 09.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>19</sup> Мамин А.С., Халин Р.В. Понятие конструктивного и рецептурного недостатка качества товара как формы нарушения требований по безопасности товаров, работ и услуг / А.С. Мамин, Р.В. Халин // Наука и образование: Хозяйство и Экономика; Предпринимательство; Право и Управление. – 2015. – № 12. – С. 52.- URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=22544228> (дата обращения: 12.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>20</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>21</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

В интересах безопасности потребителей установлено, что изготовитель обязан установить срок службы, если известно в связи с истечением определенного периода времени товар, работа становится опасной для здоровья, жизни и имущества потребителя. Также изготовитель должен установить срок службы на товары, работы длительного пользования, в том числе комплектующих изделий, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья, потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечислены данные товары в Постановлении Правительства № 720 от 16 июня 1997 г. «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителей»<sup>22</sup>.

Стоит обратить внимание на такое понятие, как «срок годности», содержащееся в ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»<sup>23</sup>. Под сроком годности понимается период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Различие срока годности от срока службы состоит в том, что срок годности устанавливается на потребляемые вещи<sup>24</sup>.

Помимо срока годности на товарах может быть установлен срок реализации, он устанавливается для определенных скоропортящихся товаров, к примеру, сметана, творог и др. Когда срок реализации товара закончился,

---

<sup>22</sup> Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителей,: постановление Правительства Рос. Федерации от 16 июня 1997 № 720 // Собрание законодательства Российской Федерации. –1997. - № 25, Ст. 2942.

<sup>23</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140

<sup>24</sup> Алексеева, М.А. Право на качество / М.А. Алексеева// Актуальные проблемы частного права и гражданского судопроизводства. – 2018. – С.6. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35608881> (дата обращения: 16.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

то товар является утратившим свои потребительские свойства и не продается потребителю<sup>25</sup>.

Изготовитель или исполнитель может установить гарантийный срок на товар. Под гарантийным сроком понимается период времени, в течение которого изготовитель обязуется в полном объеме отвечать за качества изготовленного товара перед потребителем. У изготовителя и исполнителя есть обязанность за свой счет устранять недостатки, которые появились в процессе использования или в определенных случаях, менять товар на новый. Течение гарантийного срока начинается в день его продажи. В исключительных случаях, при невозможности узнать день продажи, является день изготовления товара<sup>26</sup>.

Датой начала исчисления гарантийного срока работ, услуг, является день принятия работы, услуги потребителем. Если потребитель не принимает работу, услугу без уважительных причин, то началом исчисления гарантийного срока является день, когда он должен был принять работу, услугу в срок, обозначенный в договоре<sup>27</sup>.

Подводя итог всему вышесказанному, стоит сделать вывод, что понятие «качество» товара, работы, услуги не определено в настоящее время в законодательстве РФ. Однако, такие определения нужны для установления механизмов защиты прав потребителей.

---

<sup>25</sup> Демидов, В.П., Семенова, Н.С. Право на качество товаров, работ, услуг – ведущая концепция защиты прав потребителей / В. П. Демидов, Н.С. Семенова // Актуальные проблемы науки и практики. – 2016. - № 2. – С. 91. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26377815> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>26</sup> Богдан, В.В. Право на качество и безопасность товаров, работ, услуг и охрана жизни и здоровья граждан / В.В. Богдан // Молодежь и наука: Шаг к успеху. – 2018. –С. 316. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32852850> (дата обращения: 09.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>27</sup> Снигирева, В.А. Право потребителя на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества и гарантия его реализации. / В.А. Снигирева // Агропродовольственная политика России. – 2017. - № 5. – С. 119. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29434723> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

Поэтому предлагаю внести в абзац 6 Преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей» изменения и добавить определения качества товара, качества услуги и качества работы и изложить в следующей редакции:

Качество товара - это совокупность потребительских свойств товара, которые соответствуют требованиям установленным законом.

Качество работы - это совокупность действий, которые имеют выраженный результат и соответствуют установленным требованиям закона.

Качество услуги - это совокупность процесса и результатов выполненной услуги, которые соответствуют установленным требованиям закона.

## **1.2 Способы защиты прав потребителей в случае причинения вреда некачественными товарами, работами и услугами**

Приобретая некачественный товар, работу и услугу потребитель вправе защитить свои права и интересы<sup>28</sup>. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести услугу, товар или работу только для своих личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности<sup>29</sup>.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» и в ГК РФ содержится механизм защиты прав потребителей. Стоит заметить, что права потребителей преобладают над правами и обязанностями продавцов. Это вытекает из того, что продавцы являются профессиональными участниками рынка, а потребитель слабой стороной, поэтому законодатель помогает

<sup>28</sup> Дзуцева, Д.М., Чараева Д.Д. Способы защиты прав потребителей / Д.М. Дзуцева, Д.Д. Чараева // Достижения Вузовской науки 2018. – 2018. – С. 98. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36269816> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>29</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

потребителю, создавая ему дополнительные гарантии в восстановлении его нарушенных прав<sup>30</sup>.

В статье 12 ГК РФ содержится 11 способов защиты гражданских прав, если права гражданина будут нарушены.

Для потребителей, получивших некачественный товар, работу и услугу предусмотрены такие гражданско-правовые способы защиты как, самозащита своих прав, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда и изменение или прекращение правоотношения, к примеру, расторжение договора. Характерной особенностью данных способов защиты является то, что их можно использовать как вместе друг с другом для большего эффекта, так и по отдельности, все зависит от желания потребителя.

Потребитель может самостоятельно защищать свои права, а может обратиться в суд.

Теперь подробнее рассмотрим способы защиты прав потребителей. Согласно ст. 14 ГК РФ под самозащитой понимается способ и форма защиты гражданских прав. Самозащита - это совершение предусмотренных законом действий со стороны гражданина, направленных на охрану его личных и других интересов в различных сферах. Определены в законе способы защиты нарушенных прав, которыми потребитель может пользоваться без обращения в государственные органы с целью защиты нарушенных прав<sup>31</sup>.

Перейдем к следующим способам защиты нарушенных прав потребителя - возмещению убытков, взыскание неустойки и возмещение вреда. Перечисленные способы применяются, как меры, направленные на

---

<sup>30</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 75. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>31</sup> Макаров, Ю.Я. Доказательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей / Ю.Я. Макаров // Проспект. – 2017. –189 с. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=22324680> (дата обращения: 05.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

восстановление имущественного положения потребителя. В основном, данные способы защиты применяются в совокупности с другими способами. Как правило, сумму, которая подлежит возмещению убытков и взысканию неустойки определяет суд. В ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» содержится, что возмещение морального вреда осуществляется как способ защиты прав исключительно в суде<sup>32</sup>.

Продавец, исполнитель, изготовитель, импортер отвечает за вред, который причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя в результате конструктивных, рецептурных, производственных или иных недостатков в товаре и также, при непредставлении полной и достоверной сведений о товаре. В полном объеме и вне зависимости от вины происходит возмещение вреда потерпевшему. В соответствии со ст. 1097 ГК РФ вред возмещается при возникновении в пределах установленного срока годности или срока службы товара, работы и услуги. Если срок службы или срок годности не был установлен, тогда течение срока начинается в момент производства товара, работы и услуги и действует на протяжении десяти лет<sup>33</sup>.

Применение возмещения вреда вследствие полной либо частичной утраты и повреждения материала или вещи, когда заказчик передал исполнителю, чтобы последний исполнил работу, отвечает исполнитель в форме возмещения двукратной стоимости поврежденного или утраченного материала, что касалось расходов, которые потребителю пришлось понести, то их тоже исполнитель возмещает. Но есть такой нюанс, суд вправе исполнителя освободить от ответственности, если потребитель был предупрежден касательно определенных характерных особенностей вещи.

---

<sup>32</sup> Егина, А. И. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / А.И. Егина // Юность и Знания – Гарантия Успеха -2019. – 2019. – С. 196. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41118679> (дата обращения: 09.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>33</sup> Дзуцева, Д.М., Чараева Д.Д. Способы защиты прав потребителей / Д.М. Дзуцева, Д.Д. Чараева // Достижения Вузовской науки 2018. – 2018. – С. 99. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36269816> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

Обратимся к понятию убытки (ст. 15 ГК РФ). Они представляют собой расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества - реальный ущерб, также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях, если бы его право не было нарушено - упущенная выгода<sup>34</sup>. Есть несколько особенностей возмещения убытков потребителю согласно Закону РФ «О защите прав потребителей»<sup>35</sup>:

Во-первых, убытки причинены потребителю по причине нарушения изготовителем, исполнителем, продавцом, импортером, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем его прав, которые возмещаются в полном объеме, за исключением предусмотренных в ГК РФ ограничений размера ответственности (к примеру, ст. 902);

Во-вторых, убытки потребителю возмещаются сверх неустойки, которая установлена законом или договором, и стоит заметить, что уплата неустойки не освобождает лицо от исполнения обязанностей в натуре;

В-третьих, суд согласно ст. 393 ГК РФ может при определении причиненных потребителю убытков основываться на ценах, которые есть в том месте, где удовлетворялось требование потребителя.

Суд при рассмотрении вопроса о возмещении убытков вследствие возврата некачественного товара вправе удовлетворить требование о взыскании разницы между ценой товара, которая установлена в договоре и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требования потребителя о взыскании уплаченной суммы за товар ненадлежащего качества. Убытки

---

<sup>34</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 75. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>35</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

можно взыскать вне зависимости от взыскания неустойки<sup>36</sup>. У потребителя есть право требования возмещения убытков, которое определено необоснованным уклонением от заключения договора в случае, не предоставления необходимой информации о товаре, работе и услуге. Что касается медицинских услуг, то общую информацию пациент получает до заключения договора. А важная информация лечебного характера медицинской услуги предоставляется после обследования его.

В качестве дополнительного способа защиты потребитель может использовать требование о взыскании неустойки.

В соответствии со ст. 330 ГК РФ под неустойкой (штрафом, пеней) понимается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник должен заплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства и также при просрочке исполнения.

Согласно ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» уплата неустойки происходит по причине нарушения срока удовлетворения требования потребителя, и установлен размер неустойки, который составляет один процент от цены товара за каждый день просрочки<sup>37</sup>.

Существует классификация неустойки:

1. Законная неустойка, т.е. неустойка, которая в любом случае будет применяться вне зависимости от того определена соглашением сторон или нет. Что касается размера неустойки, то его можно увеличить в соглашении сторон, но только если в законе нет запрета.

---

<sup>36</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 74. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>37</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

2. Договорная неустойка применяется только по соглашению. В письменной форме должно быть соглашение о неустойке, в противном случае влечет недействительность.

Законной является неустойка, которая выплачивается потребителю за просрочку выполнения требований. Данную неустойку нельзя изменить соглашением сторон и не может быть предметом соглашения размер неустойки. Размер неустойки определяется от цены товара. Если неустойка будет несоразмерна последствия, то суд вправе ее уменьшить<sup>38</sup>.

Неустойка применяется за разные нарушения. Применяют за каждый день просрочки устранения недостатка или замены дефектного товара, а также при задержке исполнения требования потребителя по поводу того, чтобы на период ремонта и до того момента как починят товар был предоставлен товар с такими же потребительскими свойствами. Неустойка может применяться также в случаях, когда продавцом или исполнителем нарушаются сроки чтобы починить или устранить в товаре недостаток, также срок замены товара с дефектом, срок для снижения покупной цены и срок для компенсации расходов, которые были понесены потребителем, срок возврата оплаченной потребителем цены товара, и еще срок для компенсации убытков<sup>39</sup>. Стоит заметить, что неустойка также применяется, если нарушен срок передачи оплаченного товара покупателю за каждый день просрочки и начинается течение срока со дня, когда покупателю должен был передан товар и заканчивает тем, что товар передан либо удовлетворены требования по поводу возврата уплаченной за товар денежной суммы. Не может быть выше сумма неустойки, чем сумма предварительной оплаты товара.

---

<sup>38</sup> Дзуцева, Д.М., Чараева Д.Д. Способы защиты прав потребителей / Д.М. Дзуцева, Д.Д. Чараева // Достижения Вузовской науки 2018. – 2018. – С. 98. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36269816> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>39</sup> Яхьяева, М.У. Контроль и юридическая ответственность за несоблюдение требований, предъявляемых к качеству товара / М.У. Яхьяева // Вестник Чеченского Государственного университета. – 2018. - № 3. – С. 118. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36650898> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

Что касается выполнения работ и оказания услуг то, неустойка будет применяться, если нарушен срок начала и завершения, закрепленный в договоре, а также промежуточных сроков выполнения работ, оказания услуг<sup>40</sup>.

Следующим способом защиты нарушенных прав является возмещение морального вреда. Осуществляется компенсация морального вреда вне зависимости от возмещения имущественного вреда.

Нормы о моральном вреде законодатель закрепил в ГК РФ и в Законе РФ «О защите прав потребителей». Согласно ст. 151 ГК РФ под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания гражданина, которые причинены действиями, нарушающими его личные неимущественные права или посягающие на принадлежащие ему иные нематериальные блага<sup>41</sup>.

Когда в суде возникает вопрос о том, подлежит ли удовлетворению исковое требование о компенсации морального вреда потребителю, или нет, весомым условием будет являться факт нарушения прав потребителя, который установлен<sup>42</sup>.

Суд определяет размер компенсации морального вреда независимо от размера возмещения имущественного вреда, и поэтому стоимость товара, работы и услуги не ставится в зависимость. По принципу разумности и справедливости суд в каждом конкретном случае, исходя из причиненных потребителю нравственных и физических страданий, определяет размер компенсации морального вреда. Поэтому суд, рассматривая каждую

---

<sup>40</sup> Егина, А. И. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / А.И. Егина // Юность и Знания – Гарантия Успеха -2019. – 2019. – С. 197. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41118679> (дата обращения: 09.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>41</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 76. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>42</sup> О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 28 июня 2012 № 17 // Российская газета. – 2012. – 11 июля. - № 156.

ситуацию, устанавливает размер компенсации морального вреда, исходя из собственной оценки<sup>43</sup>.

Самым популярным способом защиты нарушенных прав потребителей является прекращение или изменение правоотношений, он применяется почти во всех случаях при возникновении конфликтов по поводу некачественного товара, работы и услуги<sup>44</sup>.

Если покупателю будет продан некачественный товар, то у него есть право поменять товар на товар надлежащего качества такой же марки; заменить бракованный товар на товар другой марки, с перерасчетом суммы; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, к примеру, может быть сделана скидка; потребовать, чтобы продавец незамедлительно и безвозмездно устранил недостаток в товаре или возместил расходы на исправление недостатков третьим лицом; также отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, но стоит заметить, что покупателю сначала нужно вернуть товар продавцу<sup>45</sup>.

При оказании услуги или выполнении работы у потребителя есть право требования об изменении или прекращении правоотношений, если будет выявлен недостаток в оказанной услуге или выполненной работе и, если будет нарушен срок. Данный способ защиты должен использоваться добровольно, но прямого указания на это в законе нет. В п. 5 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» упоминается, что только неустойка добровольно удовлетворяется. В п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав

---

<sup>43</sup> Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 20 дек. 1994 № 10 : [в ред. от 6 фев. 2007 г. ] // Российская газета. – 1995. –8 фев. - № 29.

<sup>44</sup> Дзуцева, Д.М., Чараева Д.Д. Способы защиты прав потребителей / Д.М. Дзуцева, Д.Д. Чараева // Достижения Вузовской науки 2018. – 2018. – С. 98. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36269816> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>45</sup> Егина, А. И. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / А.И. Егина // Юность и Знания – Гарантия Успеха -2019. – 2019. – С. 197. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41118679> (дата обращения: 09.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

потребителей» законодатель косвенно упоминает, что если суд удовлетворяет требования потребителя, то суд и взыскивает с нарушителя прав при несоблюдении в добровольном порядке требования потребителя штраф в размере 50 % от суммы, которая присуждена потребителю в судебном порядке<sup>46</sup>.

Возникает такая мысль, исходя из вышесказанного, что должно в законе прямо указано на необходимость удовлетворять требования потребителя добровольно, кроме морального вреда.

На практике каждый из перечисленных способов применяется для защиты прав потребителей и довольно успешно. Характерной особенностью способов является то, что в разных случаях они могут применяться вместе, а могут и отдельно<sup>47</sup>.

Для того, чтобы продавцы, изготовители, исполнители добровольно удовлетворяли требования потребителей можно внести в законодательство норму о максимальном возможном пределе взыскиваемой неустойки при предъявлении претензии потребителя по поводу качества товаров, работ и услуг в размере цены договора. Также в практике встречается пробел в том, что отсутствует обязательный претензионный порядок урегулирования спора и тем самым усложняет осуществление способов защиты, а именно взыскание неустойки и компенсации морального вреда<sup>48</sup>.

В настоящее время в российском законодательстве существует достойная система способов защиты прав потребителей. Каждый из способов защиты занимает определенное положение и работает на общую цель, а

---

<sup>46</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>47</sup> Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 256. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>48</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 75. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

именно - защиту нарушенных прав потребителя. А у потребителя есть право выбора, какой из способов защиты выбрать, в этом проявляется диспозитивность в данной сфере отношений<sup>49</sup>.

Согласно абз. 1 п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» и в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 503 ГК РФ у потребителя есть право выбирать какого вида будет требование в отношении продавца, если права потребителя будут нарушены недостатком товара, о которых продавец умолчал. Также в постановлении говорится о том, что у потребителя есть право замены технически сложного товара или также право отказаться от исполнения договора и возврата денежной суммы, которая была уплачена за товар и не зависит это от того, какие были отступления от требований к качеству товара<sup>50</sup>. Потребитель данными требованиями должен воспользоваться в течение 15 дней в противном случае, если срок прошел, то отказаться от исполнения договора можно только при перечисленных ниже условиях:

1. Обнаружен существенный недостаток в товаре, предусмотрено данное правило в п. 3 ст. 503 и п. 2 ст. 475 ГК РФ;
2. Нарушение сроков устранения недостатков в товаре, предусмотрено в ст. 20-22 Закона РФ «О защите прав потребителей»;
3. Нет возможности использовать товар более 30 дней в каждом гарантийном сроке по причине устранения разных недостатков.

Стоит заметить, что в п. 39 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по

---

<sup>49</sup> Дзуцева, Д.М., Чараева Д.Д. Способы защиты прав потребителей / Д.М. Дзуцева, Д.Д. Чараева // Достижения Вузовской науки 2018. – 2018. – С. 98. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36269816> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>50</sup> Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 20 дек. 1994 № 10 : [в ред. от 6 фев. 2007 г. ] // Российская газета. – 1995. – 8 фев. - № 29.

спорам о защите прав потребителей» содержится достаточно интересная норма о том, что требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре, к примеру, в операционной системе, должны быть рассмотрены в целом, как требования к качеству товара и с учетом его потребительских свойств согласно ст. 469 ГК РФ<sup>51</sup>.

У потребителя также кроме общих требований, которые содержатся в Законе РФ «О защите прав потребителей» есть право требования о признании сделки недействительной согласно ГК РФ и п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»<sup>52</sup>. Если сделка будет признана недействительной, то будут применяться последствия в соответствии с п. 2 ст. 167 ГК РФ<sup>53</sup>.

Подводя итог всему вышесказанному, можно сказать, что потребителю предоставляются дополнительные средства для защиты нарушенных прав, как слабой стороне в отношениях с профессиональными участниками.

Продавец, исполнитель, изготовитель, импортер отвечает за вред, который причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя в результате конструктивных, рецептурных, производственных или иных недостатков в товаре и также, при непредставлении полной и достоверной сведений о товаре.

---

<sup>51</sup> О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 28 июня 2012 № 17 // Российская газета. – 2012. – 11 июля. - № 156.

<sup>52</sup> О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 28 июня 2012 № 17 // Российская газета. – 2012. – 11 июля. - № 156.

<sup>53</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 75. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

## **2. Механизм применения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественным товаром, работой и услугой**

### **2.1 Субъекты обязательства по возмещению вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг**

В настоящее время стремительно развивается предпринимательская деятельность и вместе с ней потребительские правоотношения. И круг субъектов в сфере защиты прав потребителей расширяется.

Согласно ст. 38 ГПК РФ сторонами отношений является потребитель, который является истцом в данных отношениях и контрагенты – изготовитель, продавец, исполнитель, уполномоченная организация или уполномоченный изготовителем индивидуальный предприниматель, импортер, которые являются ответчиками<sup>54</sup>. Истцом является лицо, которое обращается в суд для возбуждения дела, т.к. права были нарушены

---

<sup>54</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации : Федер. закон от 14. дек. 2002 г. № 138-ФЗ : принят Гос. Думой 23 окт. 2002 г. : одобрен Советом Федерации 30 окт. 2002 г. : [в ред. от 30 марта 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.-2002.- № 46, Ст. 4532.

контрагентом в сфере защиты прав потребителей. Ответчиком является лицо, которое, по мнению истца, нарушило его право<sup>55</sup>.

Анализируя Закон РФ «О защите прав потребителей», можно прийти к выводу, что потребитель считается слабой стороной, потому что у него нет специальных знаний об особенностях товаров, работ и услуг<sup>56</sup>. А контрагент, согласно данному закону, выступает в таких отношениях сильной стороной и может злоупотреблять своим положением и не всегда действовать в рамках закона, потому что понимает, что у потребителя нет специальных знаний в такой сфере. Поэтому законодатель позаботился о слабой стороне в правоотношениях и определил способы для защиты нарушенных прав.

Если самостоятельно потребитель не может защитить свои права, то он может обратиться в органы для оказания помощи для защиты нарушенных прав<sup>57</sup>.

Есть такой нюанс, что может не совпадать круг участников с гражданским правоотношением которое было вначале и специальным деликтным обязательством. Важной особенностью является то, что сторонами обязательства по возмещению вреда считается причинитель вреда и потерпевший. По обязательствам, которые возникли из причинения вреда вследствие недостатков товаров, работ и услуг у данного субъектного состава есть некоторые специфические особенности<sup>58</sup>. Потерпевшим в правоотношении может являться потребитель товара, работы и услуги. В

---

<sup>55</sup> Широбокова, А.В. Субъекты, инициирующие возбуждение гражданского судопроизводства по защите прав потребителей / А.В. Широбокова // Актуальные проблемы современности: Наука и Общество. – 2017. - № 4 . – С. 31. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32272974> (дата обращения: 05.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>56</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>57</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 75. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>58</sup> Давтян-Давыдова, Д.Н. субъекты обязательства по возмещению вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг / Д.Н. Давтян-Давыдова // Волгоградский государственный университет. – 2018. - № 1. – С. 46. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35032009> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

Законе РФ «О защите прав потребителей» потребителем является гражданин, у которого есть намерение приобрести товар, работу и услугу для нужд, которые не связаны с получением прибыли. Стоит пояснить, что у гражданина есть возможность купить или заказать вещь, для использования в своих целях самостоятельно, ну или же в рамках семьи, т.е. речь идет о физическом лице.

Стоит обратить внимание, что понятие «потребитель», которое содержится в Законе РФ «О защите прав потребителей» не совсем полное и правильное, потому что в ст. 1095 ГК РФ потребителем является не только физическое, но и юридическое лицо, при условии, что было намерение приобрести или уже приобрело товар, работу и услугу для того, чтобы самостоятельно потреблять, а не для реализации в будущем. Поэтому есть необходимость дополнить понятие потребитель в Закон РФ «О защите прав потребителей», чтобы не было путаницы.

Согласно ст. 2 ГК РФ потребителями считаются не только граждане РФ, но еще и иностранные граждане и лица без гражданства.

Выступает в качестве потребителя не только, кто приобрел товар, работу и услугу, а также и лицо, которое использует его, к примеру, потребителем будет тот, кто купил, к примеру, чайник, и тот, кто им пользуется. Но есть исключения, когда потребителем может быть только то лицо, которое приобрело и использует на основании договора с продавцом или исполнителем, к примеру, при покупке ружья, когда нужно идентифицировать покупателя<sup>59</sup>.

В преамбуле Законе РФ «О защите прав потребителей» указано на то, что у потребителя есть основная цель приобретение товаров, работ и услуг

---

<sup>59</sup> Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 256. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

только для личных, семейных и домашних нужд, не связаны с предпринимательской деятельностью.

Согласно разъяснениям «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителем не будет являться гражданин, у которого есть намерение приобрести товар за счет денежных средств организации и для использования купленных товаров в организации или на производстве, что касается работ и услуг, то за счет денежных средств организации, и для использования в ее целях, к примеру, химическая чистка ковров<sup>60</sup>. Как уже отмечалось выше, что потребителем является гражданин, который пользуется услугой в личных целях, но, может быть, заказанной для производственных нужд, к примеру, услуга по проживанию в отеле, для цели командировки.

В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в пункте 3 изложена похожая позиция. Отмечается, что потерпевшими являются при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу как физические, также и юридические лица, если вред причинен их имуществу<sup>61</sup>.

В абз. 2 ст. 1095 ГК РФ законодатель предусмотрел, что правила применяются только для приобретения товара, работы и услуги в потребительских целях, т. е. не для использования в предпринимательской деятельности.

Стоит обратить внимание на то, что если гражданин использовал товары, работы и услуги в предпринимательских целях и был причинен вред,

---

<sup>60</sup> О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» : приказ МАП РФ от 20 мая 1998 № 160 : [ред. от 11 марта 1999 г.]. – Документ опубликован не был. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2020). – Режим доступа: КонсультантПлюс [справ.-правовая система], свобод. из локал. сети Сиб. ин-та упр. – фил. РАНХиГС.

<sup>61</sup> О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 28 июня 2012 № 17 // Российская газета. – 2012. – 11 июля. - № 156.

то возмещение будет происходить по общим правилам, которые предусмотрены в главе 59 ГК РФ<sup>62</sup>.

В настоящий момент существует неточность по поводу юридического лица, кто является потребителем, т.к. потребительские цели гражданина не совпадают с целями юридического лица<sup>63</sup>. Для юридического лица любая эксплуатация никак не может попасть под термин использование в предпринимательской деятельности и по идеи должно быть использование в потребительских целях, но есть сложности в определении потребительских целей для юридического лица, чем эксплуатации в предпринимательской деятельности.

Необходимо конкретизировать и внести дополнение в абзац 3 Преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей»: 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, а также юридическое лицо, приобретающее или использующее товары, работы и услуги исключительно для юридического лица и не связано с реализацией данных товаров, работ и услуг.

Подводя краткий итог, касаясь юридических лиц можно сказать, что к потребительским целям юридического лица можно определить использование имущества любым способом, которое не предполагает извлечение прибыли. Вред, причиненный недостатками товаров, работ и

---

<sup>62</sup> Давтян-Давыдова, Д.Н. субъекты обязательства по возмещению вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг / Д.Н. Давтян-Давыдова // Волгоградский государственный университет. – 2018. - № 1. – С. 47. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35032009> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>63</sup> Широбокова, А.В. Субъекты, инициирующие возбуждение гражданского судопроизводства по защите прав потребителей / А.В. Широбокова // Актуальные проблемы современности: Наука и Общество. – 2017. - № 4 . – С. 31. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32272974> (дата обращения: 05.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

услуг может возмещаться при условии, что они планировались для достижения целей юридического лица.

Рассматривая причинителя вреда в обязательствах, следует сказать, что субъектом является изготовитель и продавец товара или исполнитель работы и услуги<sup>64</sup>.

Стоит отметить, что есть некие отличия субъектов, которые возмещают вред в соответствии с ГК РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей»<sup>65</sup>. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», а именно в преамбуле определено, что изготовителями, исполнителями и продавцами являются организации независимо от организационно-правовой формы и индивидуальные предприниматели<sup>66</sup>. Однако в пункте 12 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» сделано важное уточнение, что не только правовой статус предпринимателя, а также фактическое занятие предпринимательской деятельностью<sup>67</sup>.

В настоящее время субъектный состав лиц, которые возмещают вред, причиненный потребителю, достаточно большой в соответствии с главой 59 ГК РФ и включает в себя изготовителей, продавцов товаров, исполнителей работ и услуг, которые даже могут и не быть юридическими лицами и предпринимателями, и другие физические лица, которые могут и не заниматься предпринимательской деятельностью ни по факту, ни по юридически. Отмечается, что такие субъекты, как муниципальное

---

<sup>64</sup> Яхьяева, М.У. Контроль и юридическая ответственность за несоблюдение требований, предъявляемых к качеству товара / М.У. Яхьяева // Вестник Чеченского Государственного университета. – 2018. - № 3. – С. 120. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36650898> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>65</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>66</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>67</sup> О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 28 июня 2012 № 17 // Российская газета. – 2012. – 11 июля. - № 156.

образование и государство выведены согласно закону, по данному обязательству<sup>68</sup>.

Условно обозначается причинитель вреда, как лицо, которое обязано возместить вред. В соответствии со ст. 1064 ГК РФ обязанность возмещения вреда может быть возложена на лицо, не причинившее вред. Данный случай является исключительным, потому что при возникновении вреда недостатками товара и лицо, которое возмещает вред, определяет потерпевший, и не зависит, чьими действиями фактически был причинен вред.

Вариантами рассмотрения обязательства является то, что по основаниям его возникновения в субъектном составе, может быть два режима, т.е. все зависит от того, чем был причинен вред. При причинении вреда недостатками работы и услуги, вред возмещается тем лицом, которое выполнило работу или оказало услугу, данное лицо именуется исполнителем. При причинении вреда недостатком товара, есть два варианта: первый – возмещение вреда изготовителем товара, второй – продавцом. Поэтому потерпевший решает, кто будет отвечать за недостатки в товаре. В таком случае хорошо видно, как работает принцип по защите слабой стороны в отношениях. Потерпевшему предоставляют всевозможные гарантии для того, чтобы восстановить свои права и интересы и максимально упростить процедуру возмещения вреда<sup>69</sup>.

Из всего вышесказанного можно сделать выводы, особенностями субъектного состава обязательств по возмещению вреда вследствие недостатков товара, работы и услуги является, что бывает несовпадение

---

<sup>68</sup> Давтян-Давыдова, Д.Н. субъекты обязательства по возмещению вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг / Д.Н. Давтян-Давыдова // Волгоградский государственный университет. – 2018. - № 1. – С. 48. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35032009> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация

<sup>69</sup> Давтян-Давыдова, Д.Н. субъекты обязательства по возмещению вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг / Д.Н. Давтян-Давыдова // Волгоградский государственный университет. – 2018. - № 1. – С. 48. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35032009> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

субъектов, которые причинили вред, с теми субъектами, которые обязаны возместить вред, и юридически это закреплено. И ключевая роль потерпевшего для определения должника в обязательстве по причинению вреда.

При взаимодействии производителя и продавца, по обязательствам из причинения вреда некачественным товаром, у потерпевшего есть право выбрать, к кому предъявить свои претензии<sup>70</sup>.

## **2.2 Определение размера возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью потребителя**

В настоящее время для потребителя предлагается большой спектр разноплановых товаров, работ и услуг для удовлетворения потребностей. Однако, не всегда при покупке товара, выполнении работы и оказании услуги потребителю гарантируют безопасность жизни и здоровью.

Вред, причиненный здоровью потребителя, разумеется, не подлежит денежной оценки. Жизнь и здоровье не является имущественным благом, поэтому возмещение причиненного вреда здоровью в виде возмещения убытков не сможет восстановить поврежденное здоровье или вернуть жизнь. Как говорится, деньгами не вернешь жизнь и здоровье, но в праве есть некая фикция, которая допускает материальную компенсацию за причиненный вред, т.к. других возможностей возмещения вреда в настоящее время нет. Да

---

<sup>70</sup> Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 76. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

и стоит заметить, что обязательства по возмещению вреда здоровью не имеют такую цель, чтобы восстановить здоровье. А главной целью является восстановление нарушенного права потребителя за счет причинителя вреда<sup>71</sup>.

Материальный вред применительно к закону РФ «О защите прав потребителей», а именно к потребителю является вред, который причинен его жизни и здоровью и имуществу вследствие недостатков товаров, работ и услуг<sup>72</sup>. А под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания лица, вследствие нарушения его прав.

Стоит сказать, что материальный вред возмещается в полном объеме потребителю, и он может выбрать, кто будет возмещать вред либо изготовитель, либо продавец, исполнитель работы, услуги и в данном случае не будет зависеть наличие вины и договорных отношений между ними. Иногда бывает такое, что стороны избегают ответственности, и ответчику нужно суметь доказать, были ли виновные действия и злоупотребления со стороны потребителя или непреодолимая сила<sup>73</sup>.

Вот примеру, в судебной практике есть случаи, когда потребителя предупреждают о последствиях услуги, если есть какие-либо заболевания. Истец обратилась в суд, по поводу оказания некачественной услуги по покраске волос, что привело к аллергии. Но суд, изучив все доказательства и то, что истец была предупреждена о последствиях окрашивания с учетом наличия кожного заболевания и нет доказательства, что именно этой услугой

---

<sup>71</sup> Федусов, Р.А. Правовые последствия ненадлежащего качества продукции (работ, услуг) / Р.А. Федусов // Актуальные проблемы права и управления глазами молодежи. – 2019. – С. 536. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42594632> (дата обращения: 28.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>72</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>73</sup> Грицай, Н.В., Котукова Д.А. Проблемы обеспечения качества товаров, работ и услуг посредством применения мер защиты и мер ответственности / Н.В. Грицай, Д.А. Котукова // Вестник Самарской Гуманитарной академии. Серия: Право. – 2017. –№ 1-2. - С. 32-35. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36566014> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

был причинен вред, а не иными факторами. Суд посчитал, что исковые требования гражданки удовлетворению не подлежат<sup>74</sup>.

Возникает на практике вопрос, как оценить размер материального вреда, который причинен потребителю. При получении травмы вследствие конструктивного недостатка, к примеру, чайником, или при отравлении сушами, возмещению будет подлежать утраченный заработок или доход, который потребитель имел до причинения вреда здоровью и можно его рассчитать как среднемесячный размер за предшествующий повреждению здоровья год и входят также в эту сумму дополнительно понесенные расходы потребителем, которые были необходимы для восстановления здоровья, а именно расходы на лечение, покупка лекарств, протезирование, посторонний уход, покупку специальных транспортных средств и другое, нужно еще установить тот факт, что пострадавший нуждался в этом. Данное возмещение потребителю выплачивается каждый месяц, однако, можно по мотивированному требованию потерпевшего в судебном порядке с учетом материального положения исполнителя обязать сразу выплатить всю сумму возмещения<sup>75</sup>.

Так, к примеру, гражданка обратилась в салон красоты для оказания ей услуги по стрижке и краске волос, но в процессе исполнения услуги у истца были неприятные ощущения жжение кожи головы, о чем было сообщено исполнителю услуги. В результате оказания некачественной услуги у потребителя появился контактно-аллергический дерматит. Суд удовлетворил требования гражданки в части, а компенсацию морального вреда в полном

---

<sup>74</sup> Решение Надымского городского суда от 25 января 2019 г. по делу № 2-1814/2018 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 04.04.2020).

<sup>75</sup> Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 256. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

объеме, также были удовлетворены все дополнительные расходы на приобретение лекарств, расходы на лечение и др.<sup>76</sup>

Если в силу скачка напряжения в электросети сломались электроприборы или в силу некачественного крана залили соседей, то причинитель вреда должен возместить все понесенные расходы, но если не докажет, что вред возник по причине непреодолимой силы или потребитель нарушал правила эксплуатации товаров. В данных категориях дел с учетом анализа судебной практики делается экспертиза, на которой устанавливается, по какой причине вышел из строя электроприбор.

В течение срока годности или срока службы возмещается вред, который причинен потребителю некачественным товаром, работой и услугой, в случае если не предусмотрен и не установлен срок годности или срок службы, то вред будет возмещен потребителю в течение десяти лет со дня производства.

В судебной практике основная масса решений направлена на частичное удовлетворение исковых требований по присуждению компенсации истцу.

Так, к примеру истец приобрела суши в службе доставки, после употребления данной продукции ухудшилось здоровье, появилось пищевое отравление в итоге суд решил частично удовлетворить требования истца, считая, что предусмотренная законом компенсация должна отвечать признакам справедливого вознаграждения потерпевшего за перенесенные страдания<sup>77</sup>.

---

<sup>76</sup> Решение Серпуховского городского суда от 17 мая 2018 г. по делу № 2-1151/2018 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 06.05.2020).

<sup>77</sup> Решение районного суда г. Барнаула от 18 июня 2019 г. по делу № 2-141/2019 – Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 05.05.2020).

Касаемо морального вреда, то он возмещается потребителю только при наличии вины, и не будет зависеть от возмещения материального вреда и убытков, которые потребитель понес<sup>78</sup>.

Суд определяет размер морального вреда. Однако это не лишает потребителя права предъявлять требование виновному лицу о возмещении морального вреда. Встречаются такие случаи внесудебного удовлетворения требований о возмещении морального вреда, конечно же, их очень мало, но все же есть. К примеру, мастер маникюра вместе с исполнением основных требований потребителя выплачивает дополнительную сумму или дает скидку на следующую услугу для того, чтобы компенсировать потребителю предоставленные неудобства и переживания, которые вызваны некачественным оказанием услуги<sup>79</sup>.

Важно, что компенсация морального вреда только в денежной форме осуществляется виновным лицом. В ГК РФ зафиксировано, что суд самостоятельно определяет размер с учетом характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий, оценивается данная особенность только относительно к каждому индивидуально, и еще немало важно, что учитывается судом степень вины виновного лица. К большому сожалению, на законодательном уровне не закреплены понятия «характер страданий» и «степень вины» и нет методик для их расчета, поэтому суд исходя из каждого конкретного дела, ориентируется на свои ощущения, как считает необходимым, так и определяет размер морального вреда<sup>80</sup>.

---

<sup>78</sup> О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 28 июня 2012 № 17 // Российская газета. – 2012. – 11 июля. - № 156.

<sup>79</sup> Яхьяева, М.У. Контроль и юридическая ответственность за несоблюдение требований, предъявляемых к качеству товара / М.У. Яхьяева // Вестник Чеченского Государственного университета. – 2018. - № 3. – С. 119.- URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36650898> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>80</sup> Федусов, Р.А. Правовые последствия ненадлежащего качества продукции (работ, услуг) / Р.А. Федусов // Актуальные проблемы права и управления глазами молодежи. – 2019. – С. 536. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42594632> (дата обращения: 28.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

Еще одним нюансом решений суда о компенсации морального вреда является взыскание суммы меньше, чем той, которую потребовал потребитель, не было случаев, чтобы в судебных решениях взыскивалась сумма больше, чем просил потребитель, поэтому суд должен мотивировать свой ответ, с учетом анализа обстоятельств, представленных сторонами.

При анализе судебной практики в сфере защиты прав потребителей было заметно, что при определении размера возмещения морального вреда судья учитывает общественную опасность причиненными нарушениями, длительность нарушения, также осознает ли он свою вину причинитель вреда и конечно материальное положение причинителя вреда. И в конце концов, при изучении судебной практики в основном взыскивается скромная сумма от 1 тысячи до 10 тысяч рублей, конечно, бывают и больше в каждом конкретном деле по-своему. Такая небольшая сумма не становится преградой для нарушителей прав потребителей<sup>81</sup>.

Существуют критерии, которые суды используют при определении компенсации за причиненный моральный вред. В таких критериях определена степень вины лица, причинившего вред, степень нравственных и физических переживаний лица учитывая его индивидуальные особенности и фактические обстоятельства, в силу которых вред причинен. При определении размера компенсации морального вреда, суд должен исходить из принципов разумности и справедливости. Некоторые разъяснения по поводу морального вреда представлены в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10, но они являются общими, и в них нет рекомендации по расчету для определения размера компенсации<sup>82</sup>.

---

<sup>81</sup> Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 257. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>82</sup> Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 20 дек. 1994 № 10 : [в ред. от 6 фев. 2007 г. ] // Российская газета. – 1995. –8 фев. - № 29.

Также в процессе изучения данной темы было замечено, что нет четко установленного размера компенсации морального вреда, поэтому есть необходимость усовершенствовать законодательство, установив четкий размер компенсации возмещения морального вреда, чтобы не было злоупотребления и нарушения прав истца и неосновательного обогащения истцом в данных делах<sup>83</sup>.

Замечено в процессе изучения судебной практики, что размер возмещения вреда, а также его условия увеличения или уменьшения не регламентированы, что вызывает тем самым много вопросов. В судебной практике встречается такой момент, что размер исковых требований истца не соответствует присужденному размеру компенсации. И также размер компенсации ответчик может уменьшить с помощью подачи апелляционного заявления и в основном они удовлетворяются. И такая ситуация ущемляет права и интересы истца.

При рассмотрении вышеперечисленных проблем можно подвести итог, что в настоящее время нормы ГК РФ по поводу размера возмещения вреда жизни и здоровью необходимо изменить и установить минимальный размер компенсации морального вреда.

Внести изменения в статью 1101 ГК РФ, добавить пункт 3: минимальный размер компенсации морального вреда равен 1 МРОТ в отношениях, связанных с защитой прав потребителей при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу. Минимальный размер компенсации морального вреда должен быть обязательным для суда и суд не вправе уменьшать установленную величину.

---

<sup>83</sup> Егина, А. И. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / А.И. Егина // Юность и Знания – Гарантия Успеха -2019. – 2019. – С. 197. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41118679> (дата обращения: 09.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

## 2.3 Особенности применения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами и услугами

Несмотря на то, что законодатель создал нормативную - правовую базу в сфере защиты прав потребителей все равно в настоящее время часто встречаются случаи причинения вреда некачественными товарами, работами и услугами. Это наталкивает на мысль, что надо доработать правовое регулирование в сфере качества и безопасности товаров, работ и услуг и в области гражданско-правовой ответственности за причинение вреда.

Главным правовым средством для обеспечения прав и законных интересов граждан – потребителей является гражданско-правовая ответственность. Говоря общими словами, гражданско-правовая ответственность представляет собой неблагоприятные последствия для причинителя вреда, т.е. лица, которое допустило гражданское правонарушение<sup>84</sup>.

Основанием наступления гражданско-правовой ответственности является совокупность элементов, таких как: наличие вреда, противоправность поведения причинителя вреда, причинная связь между противоправным поведением и вредом, и вина лица, которое причинило вред<sup>85</sup>.

Что касается факта вреда, то это является необходимым в данных отношениях для наступления гражданско-правовой ответственности и если не будет факта вреда, то возмещать будет просто нечего.

---

<sup>84</sup> Грицай, Н.В., Котукова Д.А. Проблемы обеспечения качества товаров, работ и услуг посредством применения мер защиты и мер ответственности / Н.В. Грицай, Д.А. Котукова // Вестник Самарской Гуманитарной академии. Серия: Право. – 2017. – № 1-2. - С. 34. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36566014> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>85</sup> Яхьяева, М.У. Контроль и юридическая ответственность за несоблюдение требований, предъявляемых к качеству товара / М.У. Яхьяева // Вестник Чеченского Государственного университета. – 2018. - № 3. – С. 120.- URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36650898> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

Стоит заметить, что вред может быть причинен как личности, так и имуществу потребителя. По поводу личности можно сказать, что потерпевшими будут являться граждане, а в отношении имущества потерпевшими могут быть, как граждане, так и организации. Определяется вред, который причинен личности в утрате заработка потерпевшим, и также средств к существованию лицам, которые находятся на иждивении, и конечно расходы, которые были понесены лицом для восстановления здоровья<sup>86</sup>.

Вред может быть определен в денежных средствах, которые были затрачены лицом для лечения за счет средств виновной стороны, а если лицо погибло, то возместить расходы на погребение.

По поводу имущества, можно отметить, что вред будет возмещаться либо в стоимости утраченного имущества, или в сумме разницы стоимости такого имущества до и после повреждения. Также если лицо, отремонтировала за свой счет, то ему возмещают эти денежные средства.

Вред вместе с материальной сферой включает в себя нематериальную часть, и даже несмотря на то, что в ней нет оболочки, вместе с материальными ценностями может данная сфере тоже подвергаться негативным последствиям, что в итоге и влечет к появлению предмета гражданско-правовой ответственности, который называется нематериальным моральным вредом<sup>87</sup>.

---

<sup>86</sup> Грицай, Н.В., Котукова Д.А. Проблемы обеспечения качества товаров, работ и услуг посредством применения мер защиты и мер ответственности / Н.В. Грицай, Д.А. Котукова // Вестник Самарской Гуманитарной академии. Серия: Право. – 2017. – № 1-2. - С. 32-35. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36566014> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>87</sup> Иванова, Н.А., Фаисова, К.В. Проблемы возмещения вреда, причиненного жизни и здоровью в результате некачественного оказания косметологических услуг / Н.А. Иванова, К.В. Фаисова // Цивилистика: Право и процесс. – 2019. - № 4. – С. 36. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41338020> (дата обращения: 27.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

Моральный вред представляет собой вред, который был причинен душевному состоянию человека и выражается в том, что человек переживает и нравственно страдает.

Далее следующим элементом является противоправность причинителя вреда. Данный элемент является своеобразным, т.к. вред причиняется через товар, который потребитель приобрел. В таких случаях, противоправными будут действия по передаче покупателю товара, работы с недостатками, способными нанести вред жизни, здоровью и имуществу лица. И противоправность тут появляется по причине того, что был изготовлен товар с недостатками и в основном недостатки проявляются во время использования, т.е. это относится к понятию качества.

Было рассмотрено, что качество товара, работы и услуги определяется по стандартам, которые устанавливает государство. Представляется необходимым внести дополнения в статью 14 Закона № 162-ФЗ от 29.06.2015 «О стандартизации в Российской Федерации»<sup>88</sup>, т.е. в перечень документов по стандартизации по причине того, что в различных отраслях с учетом особенностей принимаются разные виды документов по стандартизации. По этой причине считаю необходимым изложить ст. 14 Закона в следующей редакции, добавив пункт б: «иные нормативные документы, устанавливающие требования к стандартизации».

Есть такой нюанс, когда оценивается поведение причинителя вреда на установление его виновности, то учитывается проявление заботливости и предусмотрительности в отношении потребителя. В отношении вреда, причиненного некачественными товарами, работами и услугами действует безвиновный характер, однако если дефект возник после использования, и было соблюдение всех технологий, то надо в отношении данного

---

<sup>88</sup> О стандартизации в Российской Федерации : Федер. закон от 29 июня 2015 № 162-ФЗ : принят Гос. Думой 19 июня 2015 г.: одобрен Советом Федерации 24 июня 2015 г. : [в ред. от 3 июля 2016 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2015 - № 27, Ст. 3953.

производителя исполнителя услуги при оценке его действий рассматривать с помощью принципов разумности и справедливости. И потом уже если выяснится, что данное лицо, действовало недобросовестно, то будет признано ответственным за вред, который был причинен. Важно судам учитывать не только факт, что соблюдались нормы и правила, но и тот факт, что были предприняты действия производителя, исполнителя, продавца для устранения дефекта или уменьшения неблагоприятных последствий причинения вреда данным дефектом<sup>89</sup>.

Что касается причинной связи между противоправным поведением и наступившим вредом, то это является основным условием наступления гражданско-правовой ответственности<sup>90</sup>. Причинная связь представляет собой некую границу ответственности за последствия противоправного поведения. Сложность состоит в том, что надо доказывать, выявлять связь между явлениями, которые привели к последствиям, потому что виновное лицо будет отвечать только за вред, который был им причинен. Если будет отсутствовать связь между явлениями, которые привели к последствиям, то будет исключена ответственность лица и т.е. это говорит о том, что вред был не следствием противоправного поведения, а вызван другими факторами.

Важно отметить, что гражданско-правовая ответственность является компенсационно-восстановительной, а именно для потребителя предоставляет право восстановить свое имущественное положение, которое было до нарушения права за счет виновной стороны.<sup>91</sup> Основой правового

---

<sup>89</sup> Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 256. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>90</sup> Барбанова, С.В., Ножнин, И.Н. Проблемы реализации прав потребителей на качество и безопасность товаров, работ, услуг / С.В. Барбанова, И.Н. Ножнин // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2016. - № 2. – С. 65. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26338017> (дата обращения: 02.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>91</sup> Яхьяева, М.У. Контроль и юридическая ответственность за несоблюдение требований, предъявляемых к качеству товара / М.У. Яхьяева // Вестник Чеченского Государственного университета. – 2018. - № 3. – С. 120.- URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36650898> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

регулирования ответственности является ГК РФ, также выступают иные федеральные законы и Закон РФ «О защите прав потребителей».

Изначально самым первым правовым актом в сфере защиты прав потребителей был Закон РФ «О защите прав потребителей», однако данный акт защищал исключительно граждан потребителей. В части второй ГК РФ содержится упоминание об ответственности за некачественный продукт, который причинил вред имуществу юридического лица и тем самым ГК РФ расширил субъектный состав лиц, которым может быть причинен вред<sup>92</sup>.

В Законе «О защите прав потребителей» главной мерой ответственности выступает возмещение убытков<sup>93</sup>.

Законодатель не зря предусмотрел, что при причинении вреда потребителю некачественным товаром, работой и услугой установлена повышенная ответственность продавца, изготовителя и исполнителя. Поэтому потребителю убытки вследствие причинения вреда возмещаются в полном объеме, т.е. в совокупности включается реальный ущерб и упущенная выгода. И также убытки можно взыскать сверх неустойки и в полном объеме.

Есть такой нюанс, что изготовитель, продавец и исполнитель отвечают перед пострадавшей стороной вне зависимости от вины, однако существуют исключения, которые освобождают причинителей вреда<sup>94</sup>. Это, например, непреодолимая сила и случаи, когда потребитель нарушает правила эксплуатации, хранения и транспортировки товара, работы и услуги.

---

<sup>92</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1: Федер. закон от 30 нояб. 1994 г. № 51-ФЗ: принят Гос. Думой 21 окт. 1994 г.: [в ред. от 16 декабря 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.- 1994. - № 32, Ст. 3301.

<sup>93</sup> О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1// Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

<sup>94</sup> Федусов, Р.А. Правовые последствия ненадлежащего качества продукции (работ, услуг) / Р.А. Федусов // Актуальные проблемы права и управления глазами молодежи. – 2019. – С. 540. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42594632> (дата обращения: 28.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

При изготовлении некачественного товара ответственность лежит на изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации, индивидуальном предпринимателе и импортере, а если будет продан товар некачественный, то отвечать будет продавец и поставщик. Можно упомянуть такой момент, что обязательства поставщика товаров некачественных установлены в ст. 475 ГК РФ и будут по своей характеристике факультативными потому, что можно прекратить отношения вследствие замены на товар качественный. В таком случае исполнения обязательств поставщиком не будет в будущем расходов по возмещению морального вреда.<sup>95</sup> Вместе с возмещением материального вреда, потребитель может потребовать компенсацию морального вреда. Возмещение происходит в денежной сумме. Однако было рассмотрено выше, что касаясь морального вреда размер не отработан, что приводит к необоснованному разбросу, в определении судом размера компенсации морального вреда.

### **3. Проблемы теории и практики регулирования, возникающие при причинении вреда потребителю некачественными товарами работами и услугами**

---

<sup>95</sup> Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 256. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

### **3.1 Проблемы предупреждения гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами, услугами**

При исполнении обязательств могут возникать нарушения, которые влекут за собой определенные правовые последствия в виде наступления гражданско-правовой ответственности.

Если некачественно исполняются обязательства, то могут быть последствия, как расторжение договора, отказ от исполнения и возмещение убытков. Применяются меры гражданской ответственности и меры защиты в том случае, когда имеет место ненадлежащее качество, если не соответствует качество установленным условиям договора, требованиям закона. И при том, что в товаре, работе и услуге есть недостатки, наступает гражданско-правовая ответственность за ненадлежащее качество<sup>96</sup>.

В настоящее время по вопросам защиты прав потребителей граждане стали чаще обращаться в органы Роспотребнадзора, для примера приведу статистические данные, в первом квартале 2020г в адрес Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области поступило 1557 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в 2019г – 1261 письменных обращений<sup>97</sup>.

Однако меньше нарушений в сфере защиты прав потребителей не становится. В настоящее время много самозанятого населения и индивидуальных предпринимателей, которые на дому оказывают всевозможные услуги, к примеру, мастер маникюра, мастер по наращиванию ресниц, косметологи. И надо ужесточать требования, чтобы данными

---

<sup>96</sup> Демидов, В.П., Семенова, Н.С. Право на качество товаров, работ, услуг – ведущая концепция защиты прав потребителей / В. П. Демидов, Н.С. Семенова // Актуальные проблемы науки и практики. – 2016. - № 2. – С. 91. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26377815> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>97</sup> Об обращении граждан по вопросам защиты прав потребителей в 1 квартале 2020 года в Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области // Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области : [сайт]. – URL: <http://54.rospotrebnadzor.ru/content> (дата обращения 21.04.2020).

гражданами не был причинен вред здоровью, жизни и имуществу потребителя<sup>98</sup>.

На данный момент пользуется большой популярностью индустрия красоты. Базовыми потребностями для девушек стали походы к мастерам маникюра, косметологам и другим. Найти место, где воспользоваться данной услугой, стало просто. Достаточно забить в поисковый запрос в интернете, какую услугу хочется получить, и запрос выдает сразу приличное количество вариантов.

Однако многих потребителей, кроме адреса, цены и очень заманчивых фотографий, интересует и такие данные, где учился мастер, в каком помещении оказывает услуги на дому или в салоне и какие инструменты использует, как обрабатывает и стерилизует инструменты. Сейчас, чтобы осуществлять услуги маникюра и педикюра нужна квалификация, которая закреплена в Приказе Минтруда России от 25.12.2014 № 1126н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг»<sup>99</sup>.

Согласно данному приказу мастер маникюра должен обладать 3 или 4 уровнем квалификации. Мастер по наращиванию ногтей должен обладать 4 уровнем квалификации. Требования к образованию и обучению включает «Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки, повышения квалификации служащих»<sup>100</sup>. Стоит заметить, что требования к опыту

---

<sup>98</sup> Махарадзе, Н.С., Вознесенская, А.И. Проблемы нехватки квалифицированных специалистов ногтевого сервиса / Н.С. Махарадзе, А.И. Вознесенская // Основные тенденции развития правовой науки. – 2020. – С. 262. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42816148> (дата обращения: 27.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>99</sup> Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг» : приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 дек. 2014 г. № 1126н // Собрание законодательства Российской Федерации. –2014. - № 39, Ст.5266.

<sup>100</sup> Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки «Здравоохранение и медицинские науки» : приказ Минздрава России от 8 окт. 2015 г. № 707н : [ ред. от 15 июня 2017 г.] – Документ опубликован не был. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 03.05.2020). – Режим доступа: КонсультантПлюс [справ.- правовая система], свобод. из локал. сети Сиб. ин-та упр. – фил. РАНХиГС.

практической работы в данном приказе отсутствуют. Однако определены особые условия допуска к работе, это прохождение обязательных предварительных при поступлении на работу и периодических медицинских осмотров.

Такое образование обязательно для данной профессии не просто так, потому что при оказании услуги мастер работает с острыми маникюрными инструментами, которые могут причинить вред клиенту, поранить или занести грибковое заболевание, и мастер должен знать о всевозможных заболеваниях ногтевой пластины, чтобы предотвратить заболевание или остановить прогрессирование болезни. И поэтому оказываемые услуги должны быть не только высокого качества, но и самое главное, безопасны для здоровья. Соблюдение противоэпидемического, дезинфекционного и стерилизационного режимов является основой безопасности услуг<sup>101</sup>. На данный момент существуют требования, которые предъявляются к дезинфекции и стерилизации инструментов. В главе 9 Постановления Главного государственного санитарного врача РФ № 59 от 18.05. 2010 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2631-10»<sup>102</sup> определены требования к содержанию помещений и организации санитарно-гигиенического режима работы. Так, в соответствие с п. 9.2 данного Постановления для целей проведения профилактической дезинфекции, предстерилизационной очистки должны применяться физические методы или химические дезинфекционные средства, которые прошли государственную регистрацию.

По поводу оказания мастером маникюра услуг на дому, это допускается. Согласно п. 2 ст. 17 Жилищного кодекса РФ (далее – ЖК РФ), допускается использование жилого помещения для осуществления

---

<sup>101</sup> О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения : Федер. закон от 30 марта 1999 № 52-ФЗ : принят Гос. Думой 12 марта 1999 г.: одобрен Советом Федерации 17 марта 1999 г. : [в ред. от 26 июля 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –1999. - № 14, Ст. 1650.

<sup>102</sup> Об утверждении СанПиН 2.1.2.2631-10: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 № 59: [ ред. от 10 июня 2016 г.] // Российская газета. – 2010. – 16 июля- № 156.

профессиональной деятельности или индивидуальной предпринимательской деятельности проживающими в нем на законных основаниях граждан, но при условии, что это не будет нарушать права и законные интересы других граждан, проживающих в данном помещении<sup>103</sup>. Однако главное, чтобы соблюдались требования к рабочему месту исполнителя услуг, т.е. обработка, дезинфекция и др. Специальных нормативов для соблюдения требований к рабочему месту в случае оказания маникюрных услуг на дому нет, есть только общие нормативы, предусмотренные СанПиНом 2.1.2.2631-10<sup>104</sup>. Возникает вопрос, как клиенту проверить соблюдается ли мастером на дому стерилизация и дезинфекция инструментов и рабочего места? У клиента есть право знать, каким образом проходят инструменты дезинфекцию и стерилизацию. Однако из-за того, что процедура дезинфекции и стерилизации довольно длительная по времени клиент не сможет в полной мере удостовериться в ее проведении.

Вследствие этого мастера, которые делают на дому, с большой вероятностью могут причинить вред здоровью клиенту и напрашивается вывод, что данную профессию необходимо убрать из статуса самозанятых<sup>105</sup>.

Также есть специальный орган, который следит за соблюдением социально-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований, называемый Роспотребнадзор. Данный орган по жалобе потребителя может провести проверку по факту нарушения прав потребителя.

Приведу пример из судебной практики, так гражданка обратилась в салон за процедурой педикюра и окрашивание ногтей гель-лаком. В процессе

---

<sup>103</sup> Жилищный кодекс Российской Федерации : Федер. закон от 29 дек. 2004 г. № 188-ФЗ : принят Гос. Думой 22 окт. 2004 г. : одобрен Советом Федерации 24 дек. 2004 г. : [в ред. от 25 мая 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.-2005.- № 1 (часть 1), Ст. 14.

<sup>104</sup> Об утверждении СанПиН 2.1.2.2631-10: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 № 59: [ ред. от 10 июня 2016 г.] // Российская газета. – 2010. – 16 июля- № 156.

<sup>105</sup> Махарадзе, Н.С., Вознесенская, А.И. Проблемы нехватки квалифицированных специалистов ногтевого сервиса / Н.С. Махарадзе, А.И. Вознесенская // Основные тенденции развития правовой науки. – 2020. – С. 263. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42816148> (дата обращения: 27.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

проведения процедуры педикюра, был причинен вред здоровью. Исковые требования удовлетворили частично<sup>106</sup>.

В процессе изучения судебной практики было замечено, что в основном обращаются граждане, которым был причинен вред здоровью, в результате оказания услуг в салоне.

Если подвести итог, касаясь профессии мастера маникюра и педикюра, то ее нужно доработать государству и тот факт, что профессия является хорошо оплачиваемой и заманчивой, для тех, кто хочет денежные средства здесь и сейчас. Поэтому государству необходимо контролировать условия, в которых оказывается данная услуга.

Что касается косметологов, которые оказывают услуги, для них необходимо высшее образование по одной из специальностей по выбору «Лечебное дело» или «Педиатрия» согласно приказу Министерства здравоохранения № 707 от 08.10.2015 г. «Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки «Здравоохранение и медицинские науки»<sup>107</sup>. Также в течение 2-х лет должны продолжить обучение в ординатуре по направлению «Дерматовенерология» и стоит заметить, что нужно повышать квалификацию не реже одного раза в пять лет.

Помимо высшего образования необходимо получить лицензию на осуществление данной деятельности. Остановимся на этом подробнее. Лицензия представляет собой специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных

---

<sup>106</sup> Решение Новоалтайского городского суда от 3 сентября 2019 г. по делу № 2-2098/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 20.04.2020).

<sup>107</sup> Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки «Здравоохранение и медицинские науки» : приказ Минздрава России от 8 окт. 2015 г. № 707н : [ ред. от 15 июня 2017 г.] – Документ опубликован не был. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 03.05.2020). – Режим доступа: КонсультантПлюс [справ.- правовая система], свобод. из локал. сети Сиб. ин-та упр. – фил. РАНХиГС.

требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, а при лицензировании профессиональной деятельности и физическому лицу. В настоящее время лицензию могут получить только юридические лица и индивидуальные предприниматели, хотя за рубежом получают лицензию физические лица – врачи<sup>108</sup>. Постоянно поднимается вопрос о введении лицензирования врача, но до сих пор остается нерешенным. И получается, что руководитель медицинской организации отвечает за врачей, которые работают в данной организации.

В соответствии с п. 46 ч. 1 ст. 12 Федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности» медицинская деятельность подлежит лицензированию<sup>109</sup>. Согласно приложению к Положению о лицензировании медицинской деятельности установлен список работ и услуг, которые составляют медицинскую деятельность, и входит в данный список - косметология.

Необходимо также разграничить для понимания медицинские косметологические услуги и немедицинские косметологические услуги<sup>110</sup>. Для немедицинских косметологических услуг лицензия не нужна. Для оказания медицинских косметологических нужна лицензия, порядок их лицензирования определяется Положением о лицензировании медицинской деятельности. К немедицинским косметологическим услугам можно отнести

---

<sup>108</sup> Демиденко, А.А., Маршенкулова, О.А. Косметология как один из видов лицензируемой медицинской деятельности / А.А. Демиденко, О.А. Маршенкулова // Инициатива в науке; вопросы продуктивного взаимодействия в рамках образовательного процесса. – 2019. – С. 128. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42520464> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>109</sup> О лицензировании отдельных видов деятельности : Федер. закон от 4 мая 2011 № 99-ФЗ : принят Гос. Думой 22 апр. 2011 г.: одобрен Советом Федерации 27 апр. 2011 г. : [в ред. от 18 фев. 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2011 - № 19, Ст. 2716.

<sup>110</sup> Манакина, Е.С., Медведева, О.В., Манакин И.И. Проблемы правового регулирования профессиональной деятельности медицинских работников по специальности «Косметология» / Е.С. Манакина, О.В. Медведева, И.И. Манакин // Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. – 2019. - № 1. – С. 186. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37527424> (дата обращения: 22.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

– коррекцию бровей, макияж. А к медицинским косметологическим услугам относится – чистка лица, мезотерапия и пластические операции.

Так, согласно п. 1 ст. 69 Федерального закона «Об основах охраны граждан в РФ» для оказания медицинских косметологических услуг необходимо получить медицинское образование в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и иметь свидетельство об аккредитации специалиста<sup>111</sup>.

Вот этого считается достаточным, чтобы стать специалистом в данной отрасли. И это является гарантией того, что вред не будет причинен жизни или здоровью потребителя<sup>112</sup>.

Что касается разграничения понятий косметических и косметологических говорилось выше и достаточно важно уметь правильно разграничить их. В последнее время салоны красоты, которые имеют право осуществлять только косметические услуги, нарушают требования закона о лицензировании, осуществляя косметологические услуги под видом косметических услуг. Также злоупотребляют и косметологи, оказывающие услуги на дому<sup>113</sup>.

Только в медицинских организациях нужно проводить серьезные косметологические вмешательства, чтобы специалист соблюдал санитарно-эпидемиологические нормы, гигиенические нормы и снизил риск наступления неблагоприятных последствий.

---

<sup>111</sup> Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федер. закон от 21 нояб. 2011 № 323-ФЗ : принят Гос. Думой 1 нояб. 2011 г.: одобрен Советом Федерации 9 нояб. 2011 г. : [в ред. от 24 апр. 2020 г.] // Российская газета. – 2011. – 23 нояб.- № 263.

<sup>112</sup> Мограбян, А.С. Актуальные проблемы в сфере оказания косметологических услуг: частноправовой аспект / А.С. Мограбян // Русский закон. – 2018. - № 10. – С. 60 - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36326947> (дата обращения: 25.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

<sup>113</sup> Манакина, Е.С., Медведева, О.В., Манакин И.И. Проблемы правового регулирования профессиональной деятельности медицинских работников по специальности «Косметология» / Е.С. Манакина, О.В. Медведева, И.И. Манакин // Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. – 2019. - № 1. – С. 190. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37527424> (дата обращения: 22.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

В соответствии с Информационным письмом Министерства здравоохранения РФ и Росздравнадзора РФ о лицензировании медицинской деятельности по косметологии, при осуществляется данной деятельность без специального разрешения, а именно лицензии, она признается незаконной<sup>114</sup>.

Для того, чтобы пресечь такого рода нарушения, органы государственной власти проводят проверки на наличие лицензии в медицинском учреждении. Могут проводиться Росздравнадзором и внеплановые проверки, если будут жалобы потребителей. Стоит заметить, что касаясь контроля граждан, оказывающих услуги на дому достаточно проблематично<sup>115</sup>.

Чтобы предотвратить причинение вреда жизни и здоровью потребителей достаточно проверить в Едином реестре лицензий на сайте Росздравнадзора наличие у специалиста лицензии на оказание косметологических услуг.

Приведу пример из судебной практики, который касается косметической услуги. Так, гражданка обратилась в салон красоты для оказания косметической услуги по коррекции бровей восковой депиляцией и окрашивание хной. После проведения процедуры появилось покраснение, но мастер говорил, что это нормальная реакция. Покраснение не проходило, сильно чесалось, и гражданка обращалась в салон за консультацией, клиенту порекомендовали пить противоаллергические, чтобы облегчить состояние. Но они не помогли, пришлось обращаться в скорую помощь, где был поставлен диагноз и выписано лечение, но состояние продолжало

---

<sup>114</sup> Демиденко, А.А., Маршенкулова, О.А. Косметология как один из видов лицензируемой медицинской деятельности / А.А. Демиденко, О.А. Маршенкулова // Инициатива в науке; вопросы продуктивного взаимодействия в рамках образовательного процесса. – 2019. – С. 128. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42520464> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru»), требуется авторизация.

<sup>115</sup> Манакина, Е.С., Медведева, О.В., Манакин И.И. Проблемы правового регулирования профессиональной деятельности медицинских работников по специальности «Косметология» / Е.С. Манакина, О.В. Медведева, И.И. Манакин // Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. – 2019. - № 1. – С. 186. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37527424> (дата обращения: 22.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru»), требуется авторизация.

ухудшаться отек лица увеличивался, и истец обратилась к дерматологу. По итогу истец обратилась в салон с претензией, чтобы возместили понесенные расходы, связанные с ненадлежащим оказанием услуги, но в салоне отказали возмещать расходы, и истец обратилась в суд. В суд исковые требования гражданки удовлетворил частично<sup>116</sup>.

Что касается косметологической услуги, то истец обратилась в суд, и указала, что обратилась в медицинскую клинику для оказания косметологических услуг для проведения процедуры лазерное удаление сосудов. В результате оказания услуги был получен серьезный ожог лица, однако врач говорил, что не стоит беспокоиться должно само пройти. В результате виновных действий ответчика не был получен результат, на который рассчитывала от процедуры истец. Причинно-следственная связь в данном деле была установлена, и суд удовлетворил требования истца частично<sup>117</sup>.

Важной характеристикой оказания услуги является качество. В характеристику качество входят такие сведения о квалификации исполнителя, также о его оснащении специальным оборудованием и препаратами и соответствие услуги стандартам<sup>118</sup>. Но в настоящее время стандарты только в стадии разработки. И гарантией качества сейчас является государственный контроль в виде лицензирования косметологической деятельности и аккредитации организации, как говорилось выше. Споры в основном возникают, когда услуга не соответствует желаемому результату. И

---

<sup>116</sup> Решение Ленинского районного суда г. Оренбурга от 25 октября 2017 г. по делу № 2-4093/2017 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 01.04.2020).

<sup>117</sup> Решение Приморского районного суда г. Санкт-Петербурга от 15 мая 2017 г. по делу № 2-19365/2016 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 10.04.2020).

<sup>118</sup> Мограбян, А.С. Актуальные проблемы в сфере оказания косметологических услуг: частноправовой аспект / А.С. Мограбян // Русский закон. – 2018. - № 10. – С. 60 - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36326947> (дата обращения: 25.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на информацию, на получение качественной услуги и если исполнитель некачественно оказал, то право требовать возмещения вреда, который причинен потребителю.

### **3.2 Проблемы применения мер гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный некачественными товарами, работами, услугами**

В настоящее время для потребителей предлагается много разноплановых товаров, работ и услуг, которые могут удовлетворить всевозможные потребности. Однако, при покупке товара, выполнении работы и оказание услуги не всегда у потребителя есть гарантия, что это будет безопасно для его жизни или здоровья. По итогу покупки некачественного товара, выполнения некачественной работы и оказания некачественной услуги у потребителя появляются вред здоровью, вред имуществу, может быть утрачена трудоспособность и вследствие этого развиваются психологические проблемы<sup>119</sup>. И в основном причиной всех этих проблем является не профессиональный специалист, который халатно относился к своей работе, нарушал общие правила и технику, использовал некачественные материалы, и не учитывал индивидуальные особенности потребителя.

Проблемой применения мер гражданско-правовой ответственности является причинно-следственная связь между купленным товаром, выполненной работой и оказанной услугой и последствиями, которые привели к вреду жизни, здоровью или имуществу потребителю. Потребитель

<sup>119</sup> Федусов, Р.А. Правовые последствия ненадлежащего качества продукции (работ, услуг) / Р.А. Федусов // Актуальные проблемы права и управления глазами молодежи. – 2019. – С. 536. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42594632> (дата обращения: 28.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

должен привести доказательства, что именно этот товар, работа или услуга причинили вред. Доказательствами могут быть акт осмотра врачом и иные медицинские документы, экспертное заключение, а также другие допустимые доказательства<sup>120</sup>.

Для примера, приведу дело из судебной практики, по поводу сложности доказывания причинно-следственной связи. В 2019 году в городе Красноярске гражданка обратилась за оказанием косметических услуг, после их оказания появилась аллергическая реакция в виде того, что лицо опухло. И истец обратилась в поликлинику, где был проведен осмотр и обследование, врач подтвердил аллергическую реакцию. Истец обратилась в суд.

Согласно заключению судмедэкспертизы, было невозможно установить наличие причинной связи между введенными в лицо истца лекарственными средствами и аллергической реакцией. Единственное, что непрофессиональное выполнение процедуры могли ухудшить состояние кожи лица, в связи с увеличением маляров. Отечность могла быть вызвана как аллергией, так следствием процедур ответчика. Причина аллергии неизвестна, т.к. не установлено, какое лекарственное средство было введено истцу ответчиком. При таком положении, суд приходит к выводу, что в отсутствие объективных причин, факт оказания медицинской помощи с недостатком, выразившимся в проявлении аллергии у истца на препараты, поставленные ответчиком, не нашел свое подтверждение, т.к. отеки наблюдались у истца в течении продолжительного периода времени и отказывает истцу<sup>121</sup>.

Приведу пример, некачественно приготовленной еды с нарушением установленных правил. Истец в известном заведении «KFC», заказала блюдо

---

<sup>120</sup> Апелляционное определение Сведловского областного суда от 24 июля 2014 г. по делу № 33-9003/2014 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 20.04.2020).

<sup>121</sup> Решение Октябрьского районного суда г. Красноярска от 30 августа 2019 г. по делу № 2-181/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 08.04.2020).

«Твистера», в процессе употребления услышала резкий звук и сразу появилась боль в зубе. После этого вытащила изо рта осколок куриной кости, стоит заметить. В описании блюда не было указано, что в нем содержатся кости. В итоге потребителю был причинен вред здоровью в виде перелома зуба. Истец зафиксировала все данные с помощью фотофиксации: само блюдо, осколок кости, дату и время, свидетеля всего происходящего, с которым истец обедала. В данных делах необходимо фиксировать факты нарушения для справедливого разрешения дела. В итоге суд рассмотрел все обстоятельства дела и удовлетворил требования истца частично<sup>122</sup>.

В судебной практике, есть примеры нарушения норм санитарно-эпидемиологических, которые приводят к причинению вреда здоровью потребителей. В суши-баре были приобретены роллы с доставкой на дом. После употребления граждане почувствовали недомогание, обратились в больницу. В итоге в результате оказания ненадлежащего качества индивидуальным предпринимателем было заражение инфекционным заболеванием, которое причинило нравственные и физические страдания. Была установлена причинно-следственная связь, которая выражалась в причинении вреда здоровью, в результате несоблюдения норм санитарно-эпидемиологических. Исковые требования суд удовлетворил частично<sup>123</sup>.

По поводу вреда имуществу, причиненного вследствие продажи некачественного товара, можно привести пример из судебной практики. Так, граждане купили чугунный радиатор, после установки его сорвало гайку и результате произошел залив горячей водой квартиры истцов и граждан, которые находятся этажом ниже. Истцы указали, что нарушение эксплуатации товара не допускали. Ответчик оспаривал причину срыва

---

<sup>122</sup> Решение Ленинского районного суда г. Ростова-на-Дону от 24 мая 2019 г. по делу № 2-110/2019- Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 08.05.2020).

<sup>123</sup> Решение Гайского городского суда от 26 сентября 2019 г. по делу № 2-864/2019 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 05.04.2020).

пробки и была назначена судебная экспертиза, в которой было установлено, что причиной срыва являлась некачественная деталь, которая была изготовлена с нарушением ГОСТа. В данном деле в полном объеме удовлетворили исковые требования<sup>124</sup>.

Также еще есть дела, где вред причинен здоровью потребителя, вследствие использования некачественного товара. Истцом был приобретен водонагреватель, в процессе использования взорвался и причинил вред здоровью малолетней дочери истца, который проявлялся в ожогах на теле от горячей воды. Также был причинен вред имуществу, а именно повреждения в ванной комнате, выбитая дверь, поломанный ламинат и выбитое окно. Была проведена экспертиза, которая указала на то, что причиной возникновения взрыва являлся дефект товара, в водонагревателе отсутствовала термозащита, также было замечено, что нарушение правил эксплуатации истцом не было. Исходя из данных доказательств, суд удовлетворил требования истца частично<sup>125</sup>.

По поводу некачественно выполненной работы, которая причинила вред имуществу потребителя можно в качестве примера привести судебное дело. Истец заключил договор с ответчиком на выполнение работ по нанесению защитного керамического покрытия на лакокрасочное покрытие автомобиля. После выполнения работы истцом, были замены недостатки на лакокрасочном покрытии автомобиля, и появились механические повреждения. Далее была сделана экспертиза, в которой подтвердилось, что данные механические повреждения появились в результате нарушения технологии при проведении работ по нанесению покрытия. С учетом всех

---

<sup>124</sup> Решение Троицкого городского суда от 16 сентября 2019 г. по делу № 2-296/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 02.04.2020).

<sup>125</sup> Решение Шалинского районного суда от 17 сентября 2019 г. по делу № 2-394/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 28.04.2020).

доказательств, представленных сторонами, суд удовлетворил исковые требования истца в полном объеме<sup>126</sup>.

Так же приведу судебное дело, в котором был причинен вред здоровью потребителя некачественно выполненной работой. Так, гражданка обратилась в клинику для оказания услуги по протезированию зубов. По итогу выполнения работы, гражданка не могла не разговаривать с коронкой, принимать пищу. Данную работу переделывали три раза и все безрезультатно. При ношении коронки были болезненные ощущения. При снятии коронок три зуба тоже пришлось удалить по причине перелома корней. Было заключение экспертов, которое подтвердило, что работа была выполнена с нарушениями, и был причинен вред здоровью. Суд удовлетворил требования гражданки частично<sup>127</sup>.

На основании анализа судебной практики можно сделать вывод, что потребитель, которому причинен вред некачественными товарами, работами и услугами является слабой стороной в отношениях, чем производитель, продавец и исполнитель по этой причине нужно дополнить ст. 1095 ГК РФ абзацем 2 и изложить в следующей редакции: «В случае причинения вреда жизни и здоровью, а также имуществу гражданина, бремя доказывания отсутствия конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы и услуги возлагается на производителя, продавца товара либо на исполнителя работы, либо на лицо, которое оказывало услуги».

Также стоит заметить, что на практике возникает проблема с определением размера компенсации морального вреда в связи с причинением вреда некачественными товарами, работами и услугами.

---

<sup>126</sup> Решение Сургутского городского суда от 27 августа 2019 г. по делу № 2-2380/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 02.05.2020).

<sup>127</sup> Решение Ленинского районного суда г. Ярославля от 17 апреля 2019 г. по делу № 2-1183/2018 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 06.04.2020).

Для потребителей, которые не удовлетворены качеством товара, работы и услуги базовым является требование о возмещении причиненного морального вреда, согласно многочисленной судебной практике. В соответствии с Постановлением Пленума ВС РФ от 20 декабря 1994 г. № 10 суду дана рекомендация, что понимать под моральным вредом<sup>128</sup>. Последствиями вреда для потребителя могут быть как переживания физической боли, а также дискомфортное состояние, такое как стеснение, беспокойство и т.д. В нормах ГК РФ содержится, что компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. С учетом изучения судебной практики по данным категориям дел, можно сделать вывод, что возникают проблемы при рассмотрении судом о возмещении морального вреда, что как раз-таки и связано с тем, что в практике отсутствуют конкретизированные критерии и методы оценки размера. Каждый суд с учетом принципов разумности и справедливости выносит решение о размере компенсации морального вреда.

В гражданском праве существуют критерии, которыми суды должны пользоваться при определении размера денежной компенсации морального вреда. Такими является степень вины, степень нравственных и физических переживаний потерпевшего, но с учетом его индивидуальных особенностей, это важно потому, что каждый человек индивидуален, и фактические обстоятельства<sup>129</sup>. Говоря о нравственных переживаниях, тоже сложно их оценить, т.к. это зависит от индивидуальных особенностей человека, его самооценки и т.д. Но в науке бытует такое мнение, что надо дополнить

---

<sup>128</sup> Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 20 дек. 1994 № 10 : [в ред. от 6 фев. 2007 г. ] // Российская газета. – 1995. –8 фев. - № 29.

<sup>129</sup> Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 256. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

критерии, такими, как степень вины и имущественного положения потерпевшего.

В процессе анализа судебной практики касаясь компенсации морального вреда потребителю вследствие причинения вреда некачественным товаром, работой и услугой было замечено, что суммы компенсации небольшие и полностью не удовлетворяют требования потребителей, а удовлетворяют лишь в части. И также вопрос компенсации морального вреда не до конца отработан законодателем, и поэтому это все приводит к необоснованному разбросу в определении судом размера компенсации морального вреда, т.к. каждый суд в своем регионе по-своему определяет размер.

Так, гражданин обратился в сервисный центр для выполнения работы по капитальному ремонту двигателя автомобиля. После выполненной работы произошла поломка автомобиля. Была проведена экспертиза, которая указала, что причиной поломки машины стало некачественное выполнение работы по ремонту двигателя. Истец просил компенсацию морального вреда в размере тридцати тысяч рублей, а суд с учетом всех обстоятельств частично удовлетворил в размере пятнадцати тысяч рублей<sup>130</sup>.

Так же и при оказании услуг, в основной массе решения удовлетворяются в части, значительно меньшей чем требовалось, что не удовлетворяет потребителей, которым причинен вред жизни, здоровью или имуществу.

К примеру, истец обратилась в суд с иском к фирме, ссылаясь на то, что было некачественное оказание ответчиком услуги по гигиенической обработке котов, вследствие которой ухудшилось состояние здоровья котов и один из котов погиб. Истец просила взыскать компенсацию морального вреда в размере ста тысяч рублей, а суд решил, что компенсация морального

---

<sup>130</sup> Решение Железнодорожного районного суда г. Орла от 17 мая 2019 по делу № 2-1360/2018 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 20.04.2020).

вреда пострадавшей стороне будет три тысячи рублей. Значительно меньше, чем просила истец<sup>131</sup>.

В процессе изучения данной темы было обнаружено, что нет фиксированного размера компенсации морального вреда, поэтому законодателю необходимо усовершенствовать законодательство, чем чтобы установить фиксированный размер компенсации возмещения морального вреда, чтобы не было злоупотребления и нарушения прав истца и неосновательного обогащения истцом в данных делах.

## **Заключение**

В настоящее время активно развивается сфера розничной торговли, сфера услуг и работ, с каждым годом повышается у граждан уровень

---

<sup>131</sup> Решение Первореченского районного суда г. Владивостока по делу № 2-2587/2018 – Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 03.05.2020).

правовой культуры, это является положительной тенденцией на фоне этого видно, что сейчас много судебных споров, связанных с защитой прав потребителей. Стремительно формируется практика по данным делам, и законодатель не всегда успевает разработать механизмы применения ответственности. Государство встает на защиту «слабой» стороны в отношении, выполняя социальную функцию, чтобы у граждан была достойная жизнь. Поэтому по вопросам защиты прав потребителей сразу можно заметить, что присутствует социальная направленность в законодательстве.

Следует сказать, что в процессе исследования работы были обнаружены пробелы в законодательстве, которые необходимо доработать и усовершенствовать тем самым правовое регулирование.

Необходимо отметить, что надо произвести терминологическую определенность. Определение терминов «качество товара», «качество работы», «качество услуги» отсутствует в Законе РФ «О защите прав потребителей» и в ГК РФ. Поэтому предлагаю внести в абзац 6 Преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей» изменения и добавить определения качества товара, качества услуги и качества работы и изложить в следующей редакции:

«Качество товара - это совокупность потребительских свойств товара, которые соответствуют требованиям установленным законом».

«Качество работы - это совокупность действий, которые имеют выраженный результат и соответствуют установленным требованиям закона».

«Качество услуги - это совокупность процесса и результатов выполненной услуги, которые соответствуют установленным требованиям закона».

По той причине, что лицо, которому причинен вред некачественными товарами, работами и услугами является в отношениях «слабой» стороной,

чем производитель, продавец, исполнитель, то предлагается уравнивать отношения, дополнив ст. 1095 ГК РФ абзацем, который предлагается изложить в следующей редакции : «В случае причинения вреда жизни и здоровью, а также имуществу гражданина, бремя доказывания отсутствия конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы и услуги возлагается на производителя, продавца товара либо на исполнителя работы, либо на лицо, которое оказывало услуги».

Также нужно внести изменения в пункт 6 статьи 14 федерального закона № 162 от 29.06.2015 «О стандартизации в Российской Федерации». Изменения вносятся в перечень документов по стандартизации, потому что в различных отраслях с учетом особенностей принимаются разные виды документов по стандартизации и перечень не может быть исчерпывающим. Целесообразно дополнить статью 14 Закона «О стандартизации в Российской Федерации» включив еще один пункт в данную статью и изложить в следующей редакции: «иные нормативные документы, устанавливающие требования к стандартизации».

Стоит обратить внимание, что понятие «потребитель», которое содержится в Законе РФ «О защите прав потребителей не совсем полное и правильное, так в ст. 1095 ГК РФ потребителем является не только физическое, но и юридическое лицо, при условии, что было намерение приобрести или уже приобрело товар, работу и услугу для того, чтобы самостоятельно использовать, а не для реализации. Поэтому есть необходимость дополнить понятие потребитель в Закон РФ «О защите прав потребителя» чтобы не было путаницы.

По этой причине нужно внести дополнение в абзац 3 Преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей»: «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, а также юридическое лицо, приобретающее или использующее товары, работы и услуги исключительно для своих нужд, не связанное с реализацией данных товаров, работ и услуг».

В процессе изучения судебной практики было обнаружено, что нет четко установленного размера компенсации морального вреда, и вследствие этого, возникает разброс размера компенсации морального вреда, поэтому есть необходимость усовершенствовать законодательство, установив минимальный размер компенсации возмещения морального вреда.

Внести изменения в статью 1101 ГК РФ, добавить пункт 3: минимальный размер компенсации морального вреда равен 1 МРОТ в отношениях, связанных с защитой прав потребителей при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу. Минимальный размер компенсации морального вреда должен быть обязательным для суда и суд не вправе уменьшать установленную величину.

В результате исследования данной темы удалось достичь целей, которые были поставлены в исследовательской работе. Было рассмотрено правовое регулирование ответственности за вред, причиненный некачественным товаром, работой и услугой, изучена правовая природа ответственности и выделено место ее в системе гражданского права.

## Библиографический список

### Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации : принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [с учетом поправок, внесенных Законами Рос. Федерации о поправках к Конституции Рос. Федерации от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2014. - № 31. – Ст. 4398.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1: Федер. закон от 30 нояб. 1994 г. № 51-ФЗ: принят Гос. Думой 21 окт. 1994 г.: [в ред. от 16 декабря 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.- 1994. - № 32, Ст. 3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 2 : Федер. закон от 26 янв. 1996 г. № 14-ФЗ : принят Гос. Думой 22 дек. 1995 г. : [в ред. от 18 марта 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.- 1996.- № 5, Ст. 410.
4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации : Федер. закон от 14. дек. 2002 г. № 138-ФЗ : принят Гос. Думой 23 окт. 2002 г. : одобрен Советом Федерации 30 окт. 2002 г. : [в ред. от 30 марта 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.-2002.- № 46, Ст. 4532.
5. Жилищный кодекс Российской Федерации : Федер. закон от 29 дек. 2004 г. № 188-ФЗ : принят Гос. Думой 22 окт. 2004 г. : одобрен Советом Федерации 24 дек. 2004 г. : [в ред. от 25 мая 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации.-2005.- № 1 (часть 1), Ст. 14.
6. О качестве и безопасности пищевых продуктов : Федер. закон от 2 янв. 2000 № 29-ФЗ : принят Гос. Думой 1 дек. 1999 г.: одобрен Советом

Федерации 30 окт. 2002 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2000. - № 2, Ст. 150.

7. О защите прав потребителей : Закон РФ от 7 фев. 1992 г. № 2300-1 // Собрание законодательства Российской Федерации. –1996. - № 3, Ст. 140.

8. О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения : Федер. закон от 30 марта 1999 № 52-ФЗ : принят Гос. Думой 12 марта 1999 г.: одобрен Советом Федерации 17 марта 1999 г. : [в ред. от 26 июля 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –1999. - № 14, Ст. 1650.

9. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федер. закон от 21 нояб. 2011 № 323-ФЗ : принят Гос. Думой 1 нояб. 2011 г.: одобрен Советом Федерации 9 нояб. 2011 г. : [в ред. от 24 апр. 2020 г.] // Российская газета. – 2011. – 23 нояб.- № 263.

10. О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации : Федер. закон от 31 мая 2001 № 73-ФЗ : принят Гос. Думой 5 апр. 2001 г.: одобрен Советом Федерации 16 мая 2001 г. : [в ред. от 26 июля 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2001. - № 23, Ст.2291.

11. О техническом регулировании : Федер. закон от 27 дек. 2002 № 184-ФЗ : принят Гос. Думой 15 дек. 2002 г.: одобрен Советом Федерации 18 дек. 2002 г. : [в ред. от 28 нояб. 2018 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2002. - № 52 (ч.1), Ст. 5140.

12. О безопасности : Федер. закон от 28 дек. 2010 № 390-ФЗ : принят Гос. Думой 7 дек. 2010 г.: одобрен Советом Федерации 15 дек. 2010 г. : [в ред. от 6 фев. 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011 - № 1, Ст. 2.

13. О стандартизации в Российской Федерации : Федер. закон от 29 июня 2015 № 162-ФЗ : принят Гос. Думой 19 июня 2015 г.: одобрен Советом Федерации 24 июня 2015 г. : [в ред. от 3 июля 2016 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2015 - № 27, Ст. 3953.

14. Об обеспечении единства измерений : Федер. закон от 26 июня 2008 № 102-ФЗ : принят Гос. Думой 11 июня 2008 г.: одобрен Советом Федерации 18 июня 2008 г. : [в ред. от 13 июля 2015 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2008 - № 26, Ст. 3021.

15. О лицензировании отдельных видов деятельности : Федер. закон от 4 мая 2011 № 99-ФЗ : принят Гос. Думой 22 апр. 2011 г.: одобрен Советом Федерации 27 апр. 2011 г. : [в ред. от 18 фев. 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2011 - № 19, Ст. 2716.

16. Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которое не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации : постановление Правительства Рос. Федерации от 19 янв. 1998 № 55 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1998. - № 4, Ст. 482.

17. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания : постановление Правительства Рос. Федерации от 15 авг. 1997 № 1036 : [ред. от 4 окт. 2012 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1997. - № 34, Ст. 3980.

18. Об утверждении перечня технически сложных товаров : постановление Правительства Рос. Федерации от 10 нояб. 2011 № 924 : [ред. от 27 марта. 2019 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. - № 46, Ст. 6539.

19. Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии : постановление Правительства Рос. Федерации от 1 дек. 2009

№ 982 : [ред. от 10 фев. 2020 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –2009. - № 50, Ст. 6096.

20. Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг : постановление Правительства Рос. Федерации от 4 окт. 2012 № 1006 // Собрание законодательства Российской Федерации. –2012. - № 41, Ст. 5628.

21. О некоторых мерах, направленных на совершенствование систем обеспечения качества продукции и услуг : постановление Правительства Рос. Федерации от 2 фев. 1998 № 113 : [ ред. от 17 авг. 2010 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. –1998. - № 6, Ст.745.

22. Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителей, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению : постановление Правительства Рос. Федерации от 16 июня 1997 № 720 // Собрание законодательства Российской Федерации. –1997. - № 25, Ст. 2942.

23. Об утверждении СанПиН 2.1.2.2631-10: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 № 59: [ ред. от 10 июня 2016 г.] // Российская газета. – 2010. – 16 июля- № 156.

24. Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг» : приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 дек. 2014 г. № 1126н // Собрание законодательства Российской Федерации. –2014. - № 39, Ст.5266.

25. Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки «Здравоохранение и медицинские науки» : приказ Минздрава

России от 8 окт. 2015 г. № 707н : [ ред. от 15 июня 2017 г.] – Документ опубликован не был. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 03.05.2020). – Режим доступа: КонсультантПлюс [справ.- правовая система], свобод. из локал. сети Сиб. ин-та упр. – фил. РАНХиГС.

26. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.38 Косметология : приказ Минобрнауки России от 25 авг. 2014 № 1080 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. - № 33, Ст. 4377.

27. Об утверждении Медицинских критериев определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека : приказ Минздравсоцразвития РФ от 24 апр. 2008 № 194н : [ред. от 18 янв. 2012 г.] // Российская газета. – 2008. – 5 сент. - № 188.

28. О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» : приказ МАП РФ от 20 мая 1998 № 160 : [ред. от 11 марта 1999 г.]. – Документ опубликован не был. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2020). – Режим доступа: КонсультантПлюс [справ.-правовая система], свобод. из локал. сети Сиб. ин-та упр. – фил. РАНХиГС.

#### **Акты судебной практики**

29. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 28 июня 2012 № 17 // Российская газета. – 2012. – 11 июля. - № 156.

30. О применении гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 26 янв. 2010 № 1 // Российская газета. – 2010. –5 фев. - № 24.

31. Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от

20 дек. 1994 № 10 : [в ред. от 6 фев. 2007 г. ] // Российская газета. – 1995. –8 фев. - № 29.

32. О применении судами некоторых положений раздела 1 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации : постановление Пленума Верхов. Суда Рос. Федерации от 23 июня 2015 № 25 // Российская газета. –2015. – 30 июня - № 140.

33. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанных с реализацией товаров и услуг: интернет-портал.– URL :<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71981026/> (дата обращения: 03.05.2020).

34. Решение районного суда г. Барнаула от 18 июня 2019 г. по делу № 2-141/2019 – Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 05.05.2020).

35. Решение Первореченского районного суда г. Владивостока по делу № 2-2587/2018 – Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 03.05.2020).

36. Решение Серпуховского городского суда от 17 мая 2018 г. по делу № 2-1151/2018 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 06.05.2020).

37. Решение Надымского городского суда от 25 января 2019 г. по делу № 2-1814/2018 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 04.04.2020).

38. Апелляционное определение Сведловского областного суда от 24 июля 2014 г. по делу № 33-9003/2014 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 20.04.2020).

39. Решение Октябрьского районного суда г. Красноярска от 30 августа 2019 г. по делу № 2-181/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 08.04.2020).

40. Решение Ленинского районного суда г. Ростова-на-Дону от 24 мая 2019 г. по делу № 2-110/ 2019- Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 08.05.2020).

41. Решение Новоалтайского городского суда от 3 сентября 2019 г. по делу № 2-2098/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 20.04.2020).

42. Решение Советского районного суда г. Улан-Удэ от 11 февраля 2019 г. по делу № 2-4326/2018 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 08.04.2020).

43. Решение Ленинского районного суда г. Оренбурга от 25 октября 2017 г. по делу № 2-4093/2017 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт»: интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 01.04.2020).

44. Решение Приморского районного суда г. Санкт-Петербурга от 15 мая 2017 г. по делу № 2-19365/2016 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 10.04.2020).

45. Решение Гайского городского суда от 26 сентября 2019 г. по делу № 2-864/2019 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 05.04.2020).

46. Решение Советского районного суда г. Самары от 23 сентября 2019 г. по делу № 2-2873/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» :

интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 02.05.2020).

47. Решение Троицкого городского суда от 16 сентября 2019 г. по делу № 2-296/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 02.04.2020).

48. Решение Шалинского районного суда от 17 сентября 2019 г. по делу № 2-394/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 28.04.2020).

49. Решение Сургутского городского суда от 27 августа 2019 г. по делу № 2-2380/2019 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 02.05.2020).

50. Решение Ленинского районного суда г. Ярославля от 17 апреля 2019 г. по делу № 2-1183/2018 Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 06.04.2020).

51. Решение Железнодорожного районного суда г. Орла от 17 мая 2019 по делу № 2-1360/2018 - Судебные и нормативные акты РФ «Судакт» : интернет-портал - URL: <https://sudact.ru/regular/doc/> (дата обращения 20.04.2020).

### **Литература**

52. Алексеева, М.А. Право на качество / М.А. Алексеева// Актуальные проблемы частного права и гражданского судопроизводства. – 2018. – С. 5-8. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35608881> (дата обращения: 16.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

53. Барабанова, С.В., Ножнин, И.Н. Проблемы реализации прав потребителей на качество и безопасность товаров, работ, услуг / С.В. Барабанова, И.Н. Ножнин // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2016. - № 2. – С. 62-67. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?>

[id=26338017](#) (дата обращения: 02.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

54. Белова, О.А. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей / О.А. Белова // Вестник Евразийской академии административных наук. – 2015. - № 2. – С. 74-81. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21700051> (дата обращения: 07.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

55. Богдан, В.В. Право на качество и безопасность товаров, работ, услуг и охрана жизни и здоровья граждан / В.В. Богдан // Молодежь и наука: Шаг к успеху. – 2018. –С. 315-318. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32852850> (дата обращения: 09.04.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

56. Гараева, Т.В. Гражданско-правовые особенности оказания платных косметологических услуг / Т.В. Гараева // Актуальные проблемы управления здоровьем населения. – 2019. – С. 87-91. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37095812> (дата обращения: 10.05.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

57. ГОСТ Р 51303-2013. Торговля. Термины и определения: нац. Стандарт Рос. Федерации : изд. офиц. : утв. и введ. в действие Приказом Федер. агентства по тех. регулированию и метрологии от 28 авг. 2013 г. № 582-ст : введ. впервые 2014-01-04 / разработ. отк. акц. обществом «Всероссийским научно-исследовательским инст. сертиф. (ОАО ВНИИС), Рос. гос. торг. – эконом. универ. (РГТЭУ) при под. Деп. гос. рег. внут. торг. Министерства пром. и торг. Рос. Федерации: Москва, Стандартинформ, 2018. – 180 с.

58. ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения: нац. Стандарт Рос. Федерации : изд. офиц. : утв. и введ. в действие постановлением Госстандарта России от 21 фев. 1994 г. № 34 : введ. Впервые 1994-07-01 / разработ. технич. комитетом по стандартизации ТК 342,

внес. Упр. стандарт. и сертиф. в сфере услуг Госстандарта России : Москва, Стандартиформ, 1999. – 15 с.

59. Грицай, Н.В., Котукова Д.А. Проблемы обеспечения качества товаров, работ и услуг посредством применения мер защиты и мер ответственности / Н.В. Грицай, Д.А. Котукова // Вестник Самарской Гуманитарной академии. Серия: Право. – 2017. – № 1-2. - С. 32-35. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36566014> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

60. Давтян-Давыдова, Д.Н. субъекты обязательства по возмещению вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг / Д.Н. Давтян-Давыдова // Волгоградский государственный университет. – 2018. - № 1. – С. 46-50. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35032009> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

61. Демидов, В.П., Семенова, Н.С. Право на качество товаров, работ, услуг – ведущая концепция защиты прав потребителей / В. П. Демидов, Н.С. Семенова // Актуальные проблемы науки и практики. – 2016. - № 2. – С. 91-93. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26377815> (дата обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

62. Демиденко, А.А., Маршенкулова, О.А. Косметология как один из видов лицензируемой медицинской деятельности / А.А. Демиденко, О.А. Маршенкулова // Инициатива в науке; вопросы продуктивного взаимодействия в рамках образовательного процесса. – 2019. – С. 128-132. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42520464> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

63. Дзущева, Д.М., Чараева Д.Д. Способы защиты прав потребителей / Д.М. Дзущева, Д.Д. Чараева // Достижения Вузовской науки 2018. – 2018. – С. 98-100. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36269816> (дата

обращения: 01.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

64. Егина, А. И. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / А.И. Егина // Юность и Знания – Гарантия Успеха -2019. – 2019. – С. 196-199. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41118679> (дата обращения: 09.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

65. Иванова, Н.А., Фаисова, К.В. Проблемы возмещения вреда, причиненного жизни и здоровью в результате некачественного оказания косметологических услуг / Н.А. Иванова, К.В. Фаисова // Цивилистика: Право и процесс. – 2019. - № 4. – С. 36-42. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41338020> (дата обращения: 27.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

66. Мамин А.С., Халин Р.В. Понятие конструктивного и рецептурного недостатка качества товара как формы нарушения требований по безопасности товаров, работ и услуг / А.С. Мамин, Р.В. Халин // Наука и образование: Хозяйство и Экономика; Предпринимательство; Право и Управление. – 2015. – № 12. – С. 52-56. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=22544228> (дата обращения: 12.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

67. Манакина, Е.С., Медведева, О.В., Манакин И.И. Проблемы правового регулирования профессиональной деятельности медицинских работников по специальности «Косметология» / Е.С. Манакина, О.В. Медведева, И.И. Манакин // Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. – 2019. - № 1. – С. 186-195. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37527424> (дата обращения: 22.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

68. Макаров, Ю.Я. Доказательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей / Ю.Я. Макаров // Проспект. – 2017. –189 с. – URL:

<https://elibrary.ru/item.asp?id=22324680> (дата обращения: 05.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

69. Махарадзе, Н.С., Вознесенская, А.И. Проблемы нехватки квалифицированных специалистов ногтевого сервиса / Н.С. Махарадзе, А.И. Вознесенская // Основные тенденции развития правовой науки. – 2020. – С. 261-264. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42816148> (дата обращения: 27.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

70. Мограбян, А.С. Актуальные проблемы в сфере оказания косметологических услуг: частноправовой аспект / А.С. Мограбян // Русский закон. – 2018. - № 10. – С. 58-69. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36326947> (дата обращения: 25.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

71. Мхитарян, А.Ю., Мхитарян, Ю.И. Конституционно-правовая основа обязательной сертификации работ / А.Ю. Мхитарян, Ю.И. Мхитарян // Век качества. – 2019. - № 2. – С. 8-18. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39146917> (дата обращения: 10.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

72. Об обращении граждан по вопросам защиты прав потребителей в 1 квартале 2020 года в Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области // Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области : [сайт]. – URL: <http://54.rospotrebnadzor.ru/content> (дата обращения 21.04.2020).

73. Сазонова Е.А., Марченко Е.Р. Предметное разграничение качества товара и качества услуги / Е.А. Сазонова, Е.Р. Марченко // Глобальный научный потенциал. – 2018. - № 4. – С. 59-61. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35186004> (дата обращения: 15.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

74. Скворцова Т.А., Сулейманов Х.А. Качество товара как правовая категория / Т.А. Скворцова, Х.А. Сулейманов // Актуальные научные

исследования в современном мире . – 2018. - № 7-3. – С. 66-70. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35393315> (дата обращения: 19.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

75. Скворцова, Т.А., и Решитник, В.Ю. Некоторые аспекты ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг / Т.А. Скворцова, В.Ю. Решитник // Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ « Нацразвитие». – 2019. – С. 256-258. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=39192456> (дата обращения: 23.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

76. Снигирева, В.А. Право потребителя на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества и гарантия его реализации. / В.А. Снигирева // Агропродовольственная политика России. – 2017. - № 5. – С. 117-119. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29434723> (дата обращения: 06.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

77. Федусов, Р.А. Правовые последствия ненадлежащего качества продукции (работ, услуг) / Р.А. Федусов // Актуальные проблемы права и управления глазами молодежи. – 2019. – С. 536-548. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42594632> (дата обращения: 28.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

78. Широбокова, А.В. Субъекты, инициирующие возбуждение гражданского судопроизводства по защите прав потребителей / А.В. Широбокова // Актуальные проблемы современности: Наука и Общество. – 2017. - № 4 . – С. 31-36. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32272974> (дата обращения: 05.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

79. Яхьяева, М.У. Контроль и юридическая ответственность за несоблюдение требований, предъявляемых к качеству товара / М.У. Яхьяева // Вестник Чеченского Государственного университета. – 2018. - №

3. – С. 118-123. - URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36650898> (дата обращения: 29.03.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

**Таблица предложений студента группы 16135 юридического факультета  
Рябцевой А.А. по итогам исследования на тему:  
«Гражданско-правовая ответственность за вред, причиненный  
некачественными товарами, работами и услугами»**

Действующая редакция	Предлагаемая редакция
<b>Абзац 2 статьи 1095 гражданского кодекса Российской Федерации</b>	
<p>Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.</p> <p>Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются лишь в случаях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.</p>	<p>Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.</p> <p><i>В случае причинения вреда жизни и здоровью, а также имуществу гражданина, бремя доказывания отсутствия конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы и услуги возлагается на производителя, продавца товара либо на исполнителя работы, либо на лицо, которое оказывало услуги.</i></p> <p>Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются лишь в случаях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.</p>

<b>Абзац 6 Преамбулы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»</b>	
В действующей редакции отсутствует	... <p>Качество товара - это совокупность потребительских свойств товара, которые соответствуют требованиям, установленным законом.</p> <p>Качество работы - это совокупность действий, которые имеют выраженный результат, соответствуют установленным требованиям закона.</p> <p>Качество услуги - это совокупность процесса и результатов выполненной услуги, которые соответствуют установленным требованиям закона.</p>
<b>Пункт 6 статьи 14 федерального закона № 162-ФЗ от 29.06.2015 «О стандартизации в Российской Федерации»</b>	
Виды документов по стандартизации .... В действующей редакции отсутствует	Виды документов по стандартизации .... 6) Иные нормативные документы, устанавливающие требования к объектам стандартизации
<b>Абзац 3 Преамбулы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»</b>	
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.	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, <b>а также юридическое лицо, приобретающее или использующее товары, работы и услуги исключительно для своих нужд, не связанных с реализацией данных товаров, работ и услуг.</b>
<b>Пункт 3 статьи 1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации</b>	
В действующей редакции отсутствует	... 3. Минимальный размер компенсации морального вреда равен 1 МРОТ в отношениях, связанных с защитой прав потребителей при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу.

