

## **Содержание:**

image not found or type unknown



## **ВВЕДЕНИЕ**

Тема моей контрольной работы посвящена изучению ответственности за нарушение прав потребителей.

На мой взгляд, актуальность предстоящего исследования не оставляет никаких сомнений в виду того значительного объема правоотношений, возникающих в сфере купли-продажи, и, соответственно, всякого рода коллизий, связанных с качеством товара, работ и услуг. Законодательство в урегулировании данного вида отношений прошло немало этапов в выработке собственной позиции по данному вопросу.

Целью работы как основного направления предстоящей деятельности является полное и все стороннее изучение последствий недобросовестного участия на потребительском рынке.

К задачам следует отнести необходимость освещения таких вопросов, как виды ответственности за нарушение прав потребителей по отраслевому признаку; органы и организации, защищающие права потребителей в административном порядке, ответственность продавца, изготовителя, исполнителя за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы, услуги.

При написании работы будет использована новейшая законодательная база, различного рода комментарии и монографии различных ученых – юристов.

В заключительной части работы будет подведены итоги с выделением основных моментов.

## **1. ВИДЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ОТРАСЛЕВОМУ ПРИЗНАКУ**

За нарушение прав потребителей предусмотрена уголовная, административная и гражданская ответственность.

Согласно ст. 237 УК РФ сокрытие или искажение информации о событиях, фактах или явлениях, создающих опасность для жизни или здоровья людей либо для окружающей среды, совершенные лицом, обязанным обеспечивать население и органы, уполномоченные на принятие мер по устранению такой опасности, указанной информацией, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет либо лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

Те же деяния, если они совершены лицом, занимающим государственную должность Российской Федерации или государственную должность субъекта Российской Федерации, а равно главой органа местного самоуправления либо если в результате таких деяний причинен вред здоровью человека или наступили иные тяжкие последствия - наказываются штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет либо лишением свободы на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

*Гражданско-правовая ответственность* за нарушение прав потребителей включает в себя возмещение убытков, уплату неустойки, а также компенсацию морального вреда.

*Административно-правовая ответственность* установлена Кодексом об административных правонарушениях РФ. Согласно ст. 6.3 КоАП нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, выразившееся в нарушении действующих санитарных правил и гигиенических нормативов, невыполнении санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий, влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от одного до пяти минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на юридических лиц - от ста до двухсот

минимальных размеров оплаты труда или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток<sup>[1]</sup>.

## **2. ОРГАНЫ И ОРГАНИЗАЦИИ, ЗАЩИЩАЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В АДМИНИСТРАТИВНОМ ПОРЯДКЕ**

Административный порядок предполагает, что гражданин-потребитель в случае нарушения его прав обращается не в суд, а в специальные государственные органы, в компетенцию которых входит защита прав граждан-потребителей.

К числу органов и организаций, защищающих права потребителей в административном порядке, относится Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), которой переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора, надзора на потребительском рынке, в сфере защиты прав потребителей. Кроме того, можно указать на Федеральную службу по ветеринарному и фитосанитарному надзору, Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения и социального развития.

Особая роль принадлежит Федеральной антимонопольной службе, которая осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства в сфере рекламы.

В случае нарушения прав потребителей указанные организации прибегают к такому воздействию на нарушителей, как выдача предписаний. Так, предписания, направляемые Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в адрес изготовителей, исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, подлежат исполнению в установленный в них срок. Неисполнение в срок предписаний уполномоченных органов влечет административную ответственность в соответствии со ст. 19.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях. Аналогичные последствия наступают в тех случаях, когда органы исполнительной власти, выдающие лицензии, не выполняют обращения соответствующих федеральных служб или их территориальных органов по вопросу приостановления действия лицензии или о ее досрочном аннулировании в связи с нарушением прав потребителей.

### **3. ДОГОВОРНАЯ И ВНЕДОГОВОРНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

За нарушение прав потребителей предусмотрена как договорная, так и внедоговорная ответственность. При договорной ответственности речь идет о нарушении контрагентом потребителя своих договорных обязанностей. При внедоговорной ответственности речь идет о причинении вреда лицам, которые не состояли с продавцом или потребителем в договорных отношениях. Так, согласно п. 2 ст. 14 Закона о защите прав потребителей право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Потерпевшими признаются исключительно граждане-потребители или юридические лица, приобретшие товар, заказавшие работу или услугу в целях собственного потребления, а не для целей регулярного извлечения прибыли.

Обстоятельства причинения вреда включают в себя причинение вреда при обращении с вещью - товаром, результатом работы или при пользовании услугой. Договорная ответственность производителя, продавца-импортера за неправомерные действия представлена двумя видами. Во-первых, это ответственность за недостатки собственно товара, работы или услуги. Примерный перечень видов таких недостатков указан: конструктивные, относящиеся к устройствам, и рецептурные, относящиеся к веществам. Во-вторых, это ответственность за ненадлежащее исполнение информационной обязанности изготовителем товара или его продавцом, подрядчиком, исполнителем услуги, выразившееся в предоставлении недостоверной или недостаточной информации о товаре, работе, услуге.

По общему правилу бремя доказывания наличия недостатка (в частности, с предоставлением результатов экспертизы) возлагается на потерпевшего. Однако если на товар установлен гарантийный срок и вред причинен в течение действия этого срока, то действует презумпция ненадлежащего качества. В этом случае бремя доказывания надлежащего качества переданного товара возлагается соответственно на его изготовителя, исполнителя или продавца<sup>[2]</sup>.

## **4. ГАРАНТИИ ПРАВ ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ**

Гарантии прав хозяйствующих субъектов при проведении государственного контроля установлены Федеральным законом от 14 июля 2001 г. N 134-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)". Речь, в частности, идет о контроле, осуществляемом федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, подведомственными им государственными учреждениями, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласно ст. 13 указанного Закона должностные лица и (или) представители юридического лица и индивидуальные предприниматели и (или) их представители при проведении мероприятий по контролю имеют право:

непосредственно присутствовать при проведении мероприятий по контролю, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

получать информацию, предоставление которой предусмотрено настоящим Федеральным законом и иными нормативными правовыми актами;

знакомиться с результатами мероприятий по контролю и указывать в актах о своем ознакомлении, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями должностных лиц органов государственного контроля (надзора);

обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели обеспечивают по требованию органа государственного контроля (надзора) присутствие своих должностных лиц, ответственных за организацию и проведение мероприятий по выполнению обязательных требований, и (или) своих представителей при проведении мероприятий по контролю.

А в ст. 14 указанного Закона говорится о праве юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на возмещение убытков, понесенных при проведении государственного контроля (надзора). Согласно указанной статье вред, причиненный юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю вследствие действий (бездействия) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) при проведении государственного контроля (надзора), признанных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, неправомерными, подлежит возмещению в соответствии с гражданским законодательством<sup>[3]</sup>.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы это право не было нарушено (упущенная выгода). Применительно к коммерческим организациям упущенной выгодой является неполученная прибыль этой организации.

При определении размера убытков, причиненных юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю неправомерными действиями должностных лиц органа государственного контроля (надзора), также учитываются расходы юридического лица или индивидуального предпринимателя, относимые на себестоимость продукции (работ, услуг) или на финансовые результаты его деятельности, а также затраты, которые юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, чьи права нарушены, произвели или должны будут произвести для получения юридической или иной профессиональной помощи.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА, ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ ЗА ВРЕД, ПРИЧИНЕННЫЙ ВСЛЕДСТВИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА, РАБОТЫ, УСЛУГИ**

Согласно ст. 1095 ГК и ст. 14 Закона о защите прав потребителей вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Условиями для

возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы или услуги, являются: наличие вреда; противоправные действия продавца (изготовителя, исполнителя), влекущие конструктивные, рецептурные или иные недостатки товара, работы, услуги, а также действия по предоставлению недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге); причинная связь между противоправными действиями и наступившим вредом.

Вина причинителя вреда не является необходимым условием ответственности. Однако неимущественный (моральный) вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит компенсации при наличии вины причинителя вреда (ч. 1 ст. 15 Закона "О защите прав потребителей").

Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения (ст. 1098 ГК).

Потерпевшим в этом обязательстве является гражданин-потребитель, а также гражданин-предприниматель или юридическое лицо, приобретающие товар (принимающие услугу или результат работы) в потребительских целях.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) срок службы или срок годности не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения<sup>[4]</sup>.

Если в соответствии с п. 1 ст. 5 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит

возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги)[\[5\]](#).

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Подводя итог проделанной работе, необходимо отметить основные положения.

Статья 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" содержит общие положения об ответственности за нарушение прав потребителей. Продавец (изготовитель, исполнитель) за допущенное нарушение прав потребителя несет следующую ответственность.

Уплату неустойки (пени). Согласно ст. 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

Возмещение убытков потребителя в полном объеме. Согласно ст. 15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб).

Различие убытков и неустойки состоит в том, что для получения неустойки потребителю не нужно доказывать факта причинения убытков из-за нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав, т.е. в любом случае неисполнения своих обязанностей продавец (изготовитель, исполнитель) обязан выплатить потребителю неустойку. При взыскании убытков необходимо доказывать сам факт их наступления и их размер в денежном выражении. Пункт 2 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей" устанавливает, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки. Это, естественно, улучшает положение потребителя и устанавливает для продавца (изготовителя, исполнителя) дополнительные меры ответственности.

Исполнение обязательства перед потребителем в натуре. Согласно ст. 13 указанного Закона продавец не освобождается от надлежащего исполнения возложенных на него обязанностей перед потребителем даже после возмещения всех убытков потребителю, оплаты неустойки (пени) за нарушение его прав; продавец (изготовитель, исполнитель) должен надлежащим образом исполнить свои обязанности перед потребителем.

Однако данный Закон предусматривает единственный случай, когда продавец (изготовитель, исполнитель) не отвечает за неисполнение своих обязательств перед потребителем, если неисполнение имело место вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам относятся чрезвычайные и непредотвратимые происшествия, не зависящие от воли обязанного лица. К ним относятся, в частности, наводнения, ураганы, сели, иные стихийные бедствия и катастрофы. В данном случае продавец (изготовитель, исполнитель) должен доказать, что неисполнение им своих обязанностей произошло ввиду таких обстоятельств.

Порядок удовлетворения продавцом (изготовителем, исполнителем) требований потребителя об уплате неустойки (пени) может быть добровольным либо судебным. При предъявлении потребителем требований к продавцу (изготовителю, исполнителю) об уплате неустойки последний может уплатить неустойку или отказать потребителю в ее уплате. В случае отказа потребитель вправе обратиться в суд с иском о взыскании неустойки. В таком случае суд взыскивает с продавца

(изготовителя, исполнителя) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция РФ от 12.12.1993 года;
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ принят ГД ФС РФ 21.10.1994 г. ред. от 27.12.2019 г.;
3. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1 в ред. от 23.11.2019 г. с изм. и доп., вступившими в силу с 01.01.2010 г.;
4. Гафарова Г.Р. "Защита прав потребителей: Учебное пособие" под ред. З.М. Фаткудинова, изд-во "Юстицинформ", 2018;
5. Гришаев С.П. "Права потребителей" подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2018;
6. Дворецкий В.Р. "Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей", 4-е издание, переработанное и дополненное, изд-во "ГроссМедиа", "РОСБУХ", 2019;
7. Еналеева И.Д. "Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов", изд-во "Дашков и К", 2017;
8. "Конфликты с покупателями: проблемы и решения" под ред. А.В. Сулягина, изд-во "ГроссМедиа", "РОСБУХ", 2019.

1. Гришаев С.П. "Права потребителей" подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2018; [↑](#)
2. Гафарова Г.Р. "Защита прав потребителей: Учебное пособие" под ред. З.М. Фаткудинова, изд-во "Юстицинформ", 2018; [↑](#)
3. Еналеева И.Д. "Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов", изд-во "Дашков и К", 2017; [↑](#)
4. Гафарова Г.Р. "Защита прав потребителей: Учебное пособие" под ред. З.М. Фаткудинова, изд-во "Юстицинформ", 2018; [↑](#)

5. "Конфликты с покупателями: проблемы и решения" под ред. А.В. Сулягина, изд-во "ГроссМедиа", "РОСБУХ", ф. [↑](#)