

Содержание:

image not found or type unknown



ВВЕДЕНИЕ

Права потребителя при продаже ему товаров " рассматривает глава II Закона "О защите прав потребителей". При её применении необходимо учитывать гл. 30 ГК РФ, регулирующую договор купли-продажи, которая содержит, в частности, общие положения о купле-продаже (параграф 1) и нормы о розничной купле-продаже (параграф 2). Положения параграфа 1 применяются к отдельным видам договора купли-продажи (розничной купле-продаже, поставке и др.), если иное не предусмотрено правилами ГК об этих видах договоров (п. 5 ст. 454 ГК). Таким образом, приоритет отдается специальным нормам. К отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними (п. 3 ст. 492 ГК). Это правила отдельных видов договоров купли-продажи и правила продажи отдельных видов товаров, утверждаемые Правительством Российской Федерации. Следует избегать распространённой ошибки, состоящей в том, что якобы нормы Закона "О защите прав потребителей" имеют приоритет перед нормами ГК. Наоборот, они подлежат применению лишь в той мере, в какой то или иное отношение, связанное с договором розничной купли-продажи, прямо не урегулировано нормами ГК (ст. 9 Закона о введении в действие части второй ГК РФ).

ГЛАВА 1

Права потребителя в случае приобретения товара с недостатками

Ст. 18 Закона указывает на последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества. Однако в преамбуле к закону и тексте статьи не

разъясняется, что подразумевается под "ненадлежащим качеством" товара. Поэтому можно предположить, что это товар, в котором есть недостатки или существенные недостатки.

Под недостатками понимается "несоответствие товара ... или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар ... такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец ... был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию".

Под существенным недостатком – "неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки".

Недостатки могут быть двух типов: явные, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и скрытые, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

Если продавец оговорил с потребителем недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться положениями ст. 18 закона. Постановлением Правительства РФ от 6 февраля 2002 г. № 81 установлено, что об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

В противном случае, потребитель имеет право по своему выбору предъявить одно из нижеуказанных требований:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжение договора купли-продажи.

При этом потребитель обязан вернуть продавцу товар с недостатком, а также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя о замене товара подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров. Перечень таких товаров был утвержден Постановлением Правительства РФ № 575 от 13 мая 1997г. В него вошли: автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним; мотоциклы, мотороллеры; снегоходы; катера, яхты, лодочные моторы; холодильники и морозильники; стиральные машины автоматические; персональные компьютеры с основными периферийными устройствами; тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

Действующей редакцией Закона из числа требований, для удовлетворения которых требуется наличие существенного недостатка, исключено требование, предусмотренное абзацем шестым п. 1 ст. 18 - расторжение договора.

По тем товарам, свойства которых не позволяют устранить недостатки, потребитель вправе по своему выбору предъявить следующие требования: о замене товара, о соразмерном уменьшении покупной цены или о расторжении договора (п.4 ст.18 Закона).

Требования, предусмотренные в ст. 18 Закона, могут быть предъявлены потребителем по своему выбору продавцу товара или организации, которая выполняет функции продавца на основе договора с ним. Если требования предъявляются не продавцу или организации, выполняющей его функции, а изготовителю товара или организации, выполняющей функции изготовителя, то потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатков или замены товара на аналогичный. Вместо предъявления этих требований потребитель может вернуть товар изготовителю и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В предыдущей редакции Закона требования потребителя об устранении недостатков товара или возмещении расходов на исправление недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) в отношении товаров, реализуемых через комиссионные магазины, удовлетворялись только с согласия продавца. Действующая редакция таких ограничений не содержит, права потребителей, предусмотренные п. 1 ст. 18 Закона полностью распространяются и

на товары, купленные в комиссионном магазине.

Основным условием для удовлетворения требований потребителя длительное время являлось предъявление им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа. Согласно действующей редакции, отсутствие у потребителя чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки, не является основанием для отказа в рассмотрении его требования. Вопреки широко распространенному среди продавцов мнению эти документы не являются договором купли-продажи. Они лишь подтверждают факт его заключения, цену и другие обстоятельства.

Продавец обязан принять товар у потребителя и удовлетворить его требование, если не сомневается в его обоснованности. Однако, не всегда причина возникновения недостатка очевидна. Поэтому закон предоставляет продавцу право провести проверку качества товара. В законе не содержится требования о том, чтобы проверка качества производилась независимыми специалистами, поэтому продавец (изготовитель) вправе провести такую проверку силами своих сотрудников, либо представителей сервисной организации, осуществляющей ремонт на основании договора с продавцом. Потребитель вправе присутствовать при такой проверке качества товара.

Специалисты продавца (изготовителя) довольно часто предвзято относятся к проведению проверки и устанавливают вину покупателя даже в тех случаях, когда она явно отсутствует. В случае, если после проверки качества товара, между сторонами возник спор о причинах недостатка, продавец (изготовитель) обязаны провести экспертизу товара. Специальное законодательство об экспертизе в России отсутствует, поэтому, определяя понятие "экспертиза" следует руководствоваться общими принципами процессуального законодательства. Лицо (или организация) проводящие экспертизу должны быть независимы от сторон и не заинтересованы в исходе экспертизы. Только тогда заключение эксперта будет объективным. Экспертом может быть любой гражданин, обладающий специальными познаниями в той сфере, в которой проводится экспертиза. Хотя Законом прямо не предусмотрено присутствие потребителя при проведении экспертизы, представляется, что он такое право имеет, а также имеет право задавать эксперту вопросы, предлагать и отводить кандидатуру эксперта и т.п.

Экспертиза проводится за счет продавца, однако, в том случае, если в ходе экспертизы будет установлено, что недостаток возник по обстоятельствам, за

которые продавец не отвечает, потребитель обязан возместить расходы, понесенные в связи с проведением экспертизы, в том числе расходы на транспортировку и хранение товара.

Закон предоставляет потребителю право оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

Согласно п. 1 ст. 476 ГК, продавец несет ответственность за недостатки товара, если они возникли до передачи его покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. Причем доказывать эти обстоятельства обязан покупатель. Эти правила зафиксированы и в абзаце первом п. 6 ст. 18 Закона. При этом уточнено, что они распространяются на товары, на которые гарантийный срок не установлен. Это уточнение связано с тем, что п. 2 ст. 476 ГК регулирует ответственность продавца в отношении товара, на который он предоставил гарантию качества. В этом пункте бремя доказывания причин возникновения недостатков товара возлагается на продавца товара, который несет ответственность, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю, вследствие нарушения последним правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Аналогичная норма установлена в абзаце втором п. 6 ст. 18 Закона. При этом его действие распространено также на изготовителя и организации, выполняющие функции продавца или изготовителя, а также на случаи нарушения потребителем правил транспортировки товара.

Таким образом, если гарантийный срок на товар не установлен, то презумпция виновности продавца (изготовителя, исполнителя) в возникновении недостатков товара не действует, а потребитель должен доказать наличие соответствующих фактов. При наличии гарантийного срока презумпция виновности продавца (изготовителя) или выполняющих их функции организаций сохраняется.

"Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним" (п.7 ст.18 Закона). Это значит, что выше указанные лица должны обеспечить подготовку купленного товара к упаковке, транспортировке, погрузке, разгрузке, перевозке до места, указанного потребителем. Потребитель имеет право на документальное оформление принятия товара к перевозке. Это могут быть накладная, договор перевозки, квитанция и т.

п. Стоимость доставки или возврата товара определяется согласно документу, выданному транспортной организацией, или на основе расценок данной местности. В случае неисполнения обязанности по доставке, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей их функции в месте нахождения потребителя доставка и возврат товара могут осуществляться силами потребителя, а расходы потребителю обязаны возместить продавец (изготовитель) или организация, выполняющая их функции.

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

Закон ставит реализацию права потребителя на предъявление претензий по качеству товара в зависимость от момента обнаружения недостатков в товаре.

Если недостатки товара проявились в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем, то потребитель имеет право предъявить требования, установленные ст. 18 Закона. Если недостатки товара обнаружены в период действия гарантийного срока продавца, то требования, связанные с обнаружением недостатков потребитель вправе предъявить только продавцу.

Если же гарантийный срок или срок годности не установлены, потребитель имеет право предъявить свои требования в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если законом или договором не установлены более длительные сроки.

В случае, если срок гарантии установлен, но составляет менее двух лет, то потребителю предоставляется право предъявить претензии в отношении недостатков, обнаруженных в двухлетний период. Различие состоит лишь в бремени доказывания причины возникновения недостатка. Так, при обнаружении недостатка в период гарантийного срока обязанность доказать причину возникновения дефекта, лежит на продавце (изготовителе), если же недостаток обнаружен по истечении срока гарантии, но в пределах двух лет с момента покупки, бремя доказывания возлагается на потребителя.

Потребитель вправе предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении недостатков товара в отношении существенных недостатков, если эти недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в течение срока службы, а если срок службы не установлен, - в течение 10 лет со дня передачи. Если требования потребителя не удовлетворяются в течение 20 дней с момента их предъявления или недостаток является неустранимым, то потребитель имеет право предъявить требования,

установленные п. 3 ст.18 Закона, или вернуть товар изготовителю и потребовать возврата уплаченной суммы. При этом потребитель обязан доказать, что недостаток возник до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

На комплектующие изделия и составные части технически сложного товара тоже могут быть установлены гарантийные сроки. Гарантийный срок на комплектующие изделия исчисляются в том же порядке, что и на основной товар, он считается равным сроку гарантии на основной товар, если иное не предусмотрено договором. Если установленный изготовителем срок гарантии меньше срока на основное изделие, потребитель сможет предъявить претензии в связи с недостатками, если они обнаружены в пределах срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. В то же время, изготовитель вправе установить на комплектующие изделия срок большей продолжительности, чем на основное изделие. В этом случае потребитель сможет предъявить претензии при обнаружении недостатка в течение срока, установленного изготовителем, независимо от истечения срока гарантии на основной товар.

ГЛАВА 2

Устранение недостатков товара

Недостатки, выявленные в товаре, устраняются изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца), незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме.

Согласно п.2 ст. 20 и п.1 ст. 21 Закона на период ремонта или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должны предоставить аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. При предъявлении этого требования потребителем изготовитель (продавец) обязаны в трехдневный срок предоставить потребителю аналогичный товар на период ремонта. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 установлен перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. К такой группе товаров относятся: автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров,

предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства; мебель; электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла); электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары); гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, когда товар не эксплуатировался. При устранении недостатков посредством замены комплектующего изделия или составной части товара гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляются со дня получения потребителем товара из ремонта (п. 4 ст. 20 Закона).

Замена товара ненадлежащего качества

Требования о замене товара (ст. 21 Закона) удовлетворяются продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ними в течении 7 дней с момента предъявления такого требования. Если возникает необходимость дополнительно проверить качество товара, то срок увеличивается до 20 дней.

Если в день обращения потребителя аналогичный для замены товар отсутствует, он тогда заменяется в течение 1 месяца со дня предъявления указанного требования.

В районах Крайнего Севера и других районах сезонного завоза, если в момент заявления потребителя об обмене товар отсутствует, это требование подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки товара. Это происходит только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть такой, который не был в употреблении.

При замене товара гарантийный срок на новый товар исчисляется заново - со дня передачи его потребителю.

Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя

За каждый день просрочки выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, о возмещении расходов на исправление недостатков, о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара с недостатками, о возмещении убытков в связи с расторжением договора купли-продажи (возвратом товара изготовителю), о предоставлении товара в пользование на время ремонта или замены, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним обязаны уплатить потребителю неустойку в размере 1 % от цены товара.

Срок удовлетворения требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли - продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю) установлены ст. 22 Закона и составляет десять дней.¹

Если требование потребителя, за просрочку удовлетворения которого предусмотрена неустойка, удовлетворено добровольно, но с просрочкой, то неустойка за эту просрочку исчисляется исходя из цены товара в день удовлетворения требования, существовавшей в том месте, где требование было удовлетворено.

Если требование потребителя добровольно удовлетворено не было, то неустойка исчисляется исходя из существующей в той местности, где требование должно было быть удовлетворено, цены товара на момент вынесения решения суда.

Независимо от взыскания неустойки, потребитель, в случае нарушения упомянутых сроков, вправе предъявить любое другое требование, предусмотренное ст. 18 Закона. В этом случае неустойка взыскивается до предъявления нового требования.

Согласно разъяснению ГАК от 20 мая 1998 года, в случае нарушения обязанным лицом одновременно сроков и обязательств, упомянутых в ст. 23, неустойка взыскивается за каждое допущенное нарушение.

Суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика.

Согласно п.5 ст.13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Но если потребитель не предъявил требование об уплате неустойки в досудебном порядке, он не лишается возможности обратиться в суд с требованием о взыскании неустойки.

Расчеты с потребителем

в случае приобретения им товара с недостатком или расторжении договора

Ст. 24 Закона определяет порядок перерасчета цены товара, приобретенного потребителем. Порядок расчетов зависит от требования, с которым потребитель обратился к продавцу (изготовителю) при обнаружении недостатка в товаре.

При замене товара с недостатком на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

Если производится замена товара на такой же товар другой марки (модели, артикула) на стороны возлагается обязанность установить разницу между ценой товара, подлежащего замене и ценой передаваемого потребителю нового товара. Разница в ценах устанавливается на момент замены при добровольном удовлетворении требований потребителя или на момент вынесения судебного решения, если потребителю пришлось обратиться в суд. Если стоимость товара подлежащего замене ниже стоимости товара, предоставляемого взамен, то доплату производит потребитель, если эта стоимость выше, то продавец возмещает потребителю разницу.

В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены, при расчете стороны исходят из цены товара на момент предъявления потребителем требования об уценке (при добровольной выплате денежных средств) и из стоимости на момент рассмотрения иска, при разрешении конфликта через суд.

Если потребитель предъявил требование о расторжении договора, он вправе требовать возмещения ему разницы в стоимости товара на день удовлетворения

требования (или на момент вынесения судебного решения). Как известно, при расторжении договора, потребитель по требованию продавца возвращает недоброкачественный товар, а продавец обязан возратить потребителю уплаченную сумму. Установленная п. 4 норма направлена на то, чтобы потребитель мог реально приобрести аналогичный товар при повышении цены на него. Обязанность возместить разницу в стоимости товара возникает у продавца (изготовителя) только в случае предъявления потребителем такого требования. Если же потребитель это требование не предъявил, то продавец может выплатить ему только стоимость товара и это не будет нарушением прав потребителей и не повлечет ответственность за просрочку удовлетворения требований потребителя.

Продавец не вправе требовать уменьшения возвращаемой суммы, если цена на товар понизилась.

Порядок обмена товара надлежащего качества

Часто встречаются случаи, когда товар, купленный потребителем, - качественный, но по определенным причинам потребитель не имеет возможности использовать его по назначению. Ст. 25 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, в случае: если товар не подошел ему по форме, габаритам, расцветке, размеру, фасону либо комплектации. В отличие от прежней редакции Закона, предусматривающей широкий перечень оснований для обмена, перечень оснований в нынешней редакции закрытый. Т.е. обратиться с требованием об обмене товара надлежащего качества можно только по тем основаниям, которые перечислены в законе.

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 дней (не считая дня его покупки). Продавец должен обменять товар, если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, сохранены пломбы, фабричные ярлыки, у потребителя есть товарный или кассовый чек на товар.

Требования об обмене товара предъявляются только продавцу, у которого был приобретен данный товар.

Если в день обращения потребителя к продавцу необходимого для замены товара нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор купли-продажи, с возвратом уплаченной суммы, или ожидать поступления необходимого товара в продажу. На продавца возлагается обязанность сообщить потребителю о поступлении в продажу аналогичного товара.

Однако не все виды непродовольственного товара надлежащего качества подлежат обмену. Перечень этих товаров утверждён Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998. в него входят: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты; предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары); парфюмерно-косметические товары; текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж; швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные); изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов); товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты; мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты); изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни; автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения; технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства); гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему; животные и растения; непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Российское законодательство о защите прав потребителей при продаже товаров представляет собой достаточно последовательную, систематизированную и структурированную систему многих законодательных актов РФ. Это Гражданский кодекс, Закон "О защите прав потребителей", утвержденные постановлениями Правительства РФ Правила продажи отдельных товаров, Правила продажи по образцам, Правила продажи товаров в кредит и некоторые другие.

Ответственность за обман потребителей установлена специальной статьей Уголовного кодекса. Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Кодексе "Об административных правонарушениях".

Для того чтобы исключить ограничение прав потребителей ведомственными инструкциями, в закон был введен прямой запрет передавать органам исполнительной власти право принимать нормативные акты, в которых содержатся нормы, касающиеся потребителей. Это означает, что только Правительство России имеет право принимать правила и инструкции, регулирующие отношения с участием граждан-потребителей и это право не может быть передано никаким другим субъектам исполнительной власти.

Список использованной литературы

1. Закон РФ "О защите прав потребителей" / Постатейный комментарий Я. Е. Парция - М.: Международный центр финансово-экономического развития, 2001.
2. Закон РФ "О защите прав потребителей": Практик. комментарий / Д. М. Сорк; Междунар. конфедерация обществ потребителей. - М.: ИИФ "СПРОС-КонфОП", 2000.
3. Защита прав потребителей. Курс лекций. / Мотехина М. В. – Тула: Тульский государственный педагогический университет им Л. Н. Толстого, 1996.
4. Постатейный комментарий к части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. / Гусев А. Н. – М.: ИНФРА М, 2000.