

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

В мире традиции защиты прав потребителей зародились не десять и даже не сто лет назад, а куда раньше. Например, в Австрии уже в средние века закон предписывал добавлять крахмал в производимый маргарин, чтобы рыночный инспектор мог по вкусу определить, не продается ли маргарин под видом масла. Существовали и законы, определяющие ответственность за продажу некачественных товаров. В XV веке в той же Австрии продавец разбавленного или прокисшего молока в наказание должен был выпить все некачественное молоко. А во Франции в XVI веке покупатели протухших яиц имели право и даже были обязаны закидать ими того, кто эти яйца продал. Во многих странах существовала специальная должность рыночного инспектора, в обязанности которого входил надзор за соблюдением правил публичного рынка, наказание нарушителей и поощрение честных торговцев. Говорят, в древнем Китае такую должность занимал даже великий философ Конфуций.

Итак, во многих странах, в первую очередь в промышленно развитых, законы о защите прав потребителей действуют уже сравнительно давно. Проблема защиты потребителя приобрела международное значение, и в апреле 1985 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" в качестве основы для разработки правительствами политики и законодательства в этой области.

Цель работы: рассмотреть основные аспекты прав потребителей в развитых странах.

1. Общие положения о защите прав потребителей в разных странах

Потребитель это физическое или юридическое лицо, использующее товары и изделия народного потребления, услуги, продукцию транспорта, продукцию

производственно-технического назначения, научно-техническую продукцию и др. для удовлетворения личных нужд или для изготовления других товаров, оказания других услуг и т.д. В рыночной экономике в интересах потребителя, являющегося конечным звеном логистической цепи, действуют поставщики, посредники и перевозчики; требования рынка в значительной мере определяют структуру логистических каналов. Потребитель может получать нужные ему товары непосредственно от поставщиков или через посредников.

Охрана прав потребителей (consumer's rights protection) - общественное движение и административно-правовая деятельность государства по защите интересов и прав потребителей. Возникло в развитых капиталистических странах в начале 50-годов. Проблема имеет два аспекта: правовой и организационный. В настоящее время сложилось и действует потребительское право (consumer's law) как самостоятельное направление права, представляющее собой совокупность норм, правил и инструкций, направленных на защиту потребителей на рынке товаров и услуг. Во многих странах существуют специальные законодательства по защите прав потребителей, в некоторых эти функции выполняют статьи гражданских кодексов. Правительственные учреждения, занимающиеся защитой прав потребителей, существуют в большинстве развитых стран. Во Франции таким учреждением является Министерство по делам потребителей, в Великобритании - Ведомство генерального директора по вопросам частной торговли, в США - Федеральная комиссия по торговле. Однако ограниченный характер помощи буржуазного государства индивиду-потребителю заставляет потребителей создавать собственные организации. Ассоциации и кооперативы потребителей, существующие практически во всех развитых странах, насчитывают сотни тысяч членов. Комиссия Европейских сообществ учредила Службу защиты потребителей стран - членов ЕС, в рамках которой осуществляется Европейская программа защиты прав потребителей.

В промышленно развитых странах наряду с законами о защите прав потребителя действуют специальные законы и нормативные акты о безопасности технологического оборудования, веществ и материалов, применяемых в производстве. Так, в ФРГ действует Закон о безопасности производственного оборудования (1980 г.), в Швейцарии — Закон о безопасности технических устройств (1978 г.). Законодательно решаются вопросы и об ограничении воздействия на человека таких опасных и вредных производственных факторов, как шум, вибрация, ионизирующие излучения и др. Например, в Японии в 1977 г. принят Закон об ограничении шума, вибрации, распространяющийся на

промышленные предприятия; в ФРГ — Закон по защите от опасных веществ (1980 г.) и т. п.[\[1\]](#)

Во всех странах и во все времена существует проблема защиты прав собственника и интересов добросовестного возмездного приобретателя, получившего имущество от неуправомоченного лица. Этот вопрос имеет исключительно важное практическое значение, особенно в настоящее время, поскольку рассматриваемая ситуация - получение имущества добросовестным приобретателем от неуправомоченного лица - является достаточно распространенной.

Таким образом, в ситуации, когда имущество выбывает из владения титульного владельца и переходит в чужое незаконное владение, титульный владелец (*possessor justus*) вправе истребовать свое имущество по виндикационному иску. В то же время существуют условия, при которых виндикационный иск не может быть удовлетворен. В данном случае речь идет о добросовестности приобретателя, который получил имущество от неуправомоченного лица. Возможно ли истребовать имущество от такого приобретателя?

В римском праве эта возможность бесспорно признавалась. Передача вещи переносила право собственности лишь тогда, когда передающий был собственником. В любой другой ситуации "даже добросовестный приобретатель вещи права собственности не получал, и истинный собственник мог отобрать вещь назад при помощи иска о собственности (*ubi rem meam invenio, ibi vindico*)". Добросовестный приобретатель получал право собственности только по истечении давности.

Но с развитием торгового оборота возросла необходимость в действенной защите прав добросовестного приобретателя. Ведь такой приобретатель мог действовать с необходимой и достаточной осмотрительностью и все же не установить отсутствие правомочий продавца на отчуждение имущества. "Покупщик никогда не мог быть уверен в том, что он стал собственником, что завтра не явится некоторое другое лицо, которое докажет свое право собственности на вещь и отберет ее". Естественно, что данная сложность возникала преимущественно в сфере оборота движимого имущества, где действует презумпция принадлежности права собственности владельцу вещи.

Со временем широкое распространение получил принцип старогерманского права "*Hand muss Hand wahren*". В соответствии с этим принципом, у добросовестного приобретателя могут быть истребованы только те вещи, которые были из

владения собственника помимо воли последнего. В этой ситуации налицо безупречность субъективного поведения и собственника, и приобретателя. Но поскольку последний все же является незаконным, хотя и добросовестным владельцем, предпочтение отдается собственнику. В противном случае собственник может лишь обращаться с иском об убытках к лицу, которому он передал имущество. Подобная схема решения указанного вопроса представляется достаточно обоснованной: ведь собственник знает (по крайней мере, должен знать) своего контрагента. (Старогерманский принцип: искать можно у того, кому доверил.) Как видится, подобное решение данного вопроса способно обеспечить разумный баланс прав собственника и интересов приобретателя.

В Германском гражданском уложении содержалась норма о приобретении добросовестным покупателем права собственности на движимое имущество и, следовательно, невозможности виндикации.

Тем не менее подобное решение вопроса может вступить в логическое противоречие с другими правовыми институтами. В случае получения имущества от неуправомоченного лица приобретение лишено правового основания. Соответственно, сделка может быть признана недействительной. Естественным следствием такого решения является двусторонняя реституция. Однако в случае признания за добросовестным приобретателем права собственности на вещь возникает необходимость в дополнительном правовом регулировании: закон должен разрешить противоречие.

Указанное противоречие исключалось строгим подходом римского права. Однако очевидно, что в настоящее время такой подход явно архаичен, поскольку не соответствует экономическим условиям. Интересы оборота и требования справедливости вынуждают законодателей разных стран установить гарантии для добросовестного приобретателя.[\[2\]](#)

2. Проблема защиты прав потребителей в договоре присоединения

Большая часть мира сегодня уже живет в системе глобальной экономики, которая характеризуется не только свободным движением товаров и услуг, но, что более важно, свободным движением идей и капитала. Это относится и к непосредственным капиталовложениям, и к финансовым операциям. За последние

годы глобализация финансовых рынков достигла уровня, при котором движение валютных курсов, банковского процента и котировки акций в разных странах очень тесно связаны между собой.

Глобальная интеграция принесла с собой значительные блага: преимущества международного разделения труда, эффект масштаба и быстрое распространение нововведений в разных странах, а также такие не менее важные блага внеэкономического порядка, как свобода выбора, обусловленная международным движением товаров, капитала и людских ресурсов, и свобода мысли, тесно связанная с международным движением идей. Но глобальная экономика не свободна от проблем. Основными ее недостатками являются: неравномерное распределение благ нестабильность финансовой системы, возникающая угроза глобальных монополий и олигополии, неоднозначная роль государства, проблема ценностей и социального согласия. Эти категории до известной степени произвольны, а проблемы в каждой из них связаны между собой.[\[3\]](#)

В сложившихся рыночных условиях свобода заключения гражданско-правовых договоров является принципом построения обязательственных правоотношений. Однако в сфере гражданского оборота нередко встречаются такие виды договоров, где этот принцип нуждается в некоторых ограничениях. Это обстоятельство продиктовано необходимостью соблюдения и охраны законных прав и интересов отдельных субъектов гражданского права. В основном к ним принадлежат граждане-потребители. Они, как известно, в своей повседневной жизни заключают большое количество договоров, связанных с удовлетворением их жизненно важных интересов.

Одним из таких договоров является договор присоединения. Сущность его заключается в установлении правоотношения, содержание которого определено одной стороной, а другая зачастую не только не в состоянии обсуждать договорные условия, но и не имеет выбора - присоединиться или нет к такого рода договору. Западные юристы подчеркивают, что договоры с заранее разработанными условиями неизбежны в тех сферах хозяйства, где заключается множество однотипных, стандартных сделок. Действительно, невозможно себе представить, что пассажир городского транспорта или метро всякий раз при очередной поездке будет заключать новый договор перевозки. Поэтому стандартные договоры неизбежны в любом современном обществе.

В западном праве проблема договоров присоединения сводится главным образом к решению теоретического вопроса о правовой природе этих договоров. Кроме того,

она имеет и практический аспект - разработку адекватных правовых средств защиты интересов экономически слабой стороны в подобных взаимоотношениях. Большинство современных западных юристов вынуждено признать, что в договорах присоединения отсутствует даже малейшая возможность согласования воли, обсуждения содержания договора, т.е. в них исчез важнейший элемент самого понятия договора. Свобода договора и автономия воли превратились в фикцию.[\[4\]](#)

Например, американский юрист Кесслер, анализируя роль и характеристики договоров присоединения, делает общий вывод о том, что крупные промышленные и торговые корпорации навязывают свой собственный порядок в сфере потребительского рынка. Другие юристы рассматривают это явление в плане более обширных изменений значения и функций договора и полагают, что индивидуальные правоотношения во все большей степени регулируются формулярами, а не свободно заключенными договорами. Крупные фирмы при составлении формуляров включают в них условия, ущемляющие интересы рядового контрагента (в частности, в них оговаривается освобождение продавца или сервисного предприятия от ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу контрагента при их исполнении). Классическое договорное право не располагает эффективными средствами защиты экономически слабой стороны в таких договорах. Исключение может составлять только судебная практика Германии, которая, используя каучуковые формулировки, в том числе параграф 138 Германского Гражданского уложения, объявляющего недействительным сделки, наносящие ущерб моральным устоям общества, признает недействительными договоры с использованием монопольного положения или экономического могущества одной из сторон.

Поскольку несбалансированность прав и обязанностей сторон в договорах присоединения была слишком явной, судебные органы западных стран используют нормы договорного права в части признания недействительными таких соглашений в силу пороков воли. На профессионального коммерсанта в этих случаях возлагается вся ответственность за некачественный товар или услуги, а при помощи усеченности гражданского процесса по таким делам существенно облегчен процесс доказывания вины продавца.

В договорах присоединения несправедливость отношений проявляется так отчетливо, что государство вносит срочные коррективы в действующее законодательство и этим пытается ограничить свободу монополий в определении содержания стандартных договоров. Практически во всех западных странах такие

изменения существуют. Так, в Швеции Закон, запрещающий недобросовестные договоры, действует с 1971 года. В Англии такого рода нормы включены в Закон о справедливой торговле 1973 года и в Закон о несправедливых договорных условиях 1977 года. В США в 1975 году был принят Федеральный закон о простых договорных условиях (его также называют Законом Магнусона-Мосса). Указанные акты закрепили в интересах потребителей определенный минимум договорных гарантий. В частности, согласно параграфу 108 (в) этого закона продавец не может предусмотреть в стандартных договорах оговорку, исключающую гарантию пригодности товара для продажи. Он вправе лишь ограничить продолжительность действия такой гарантии.

Контроль за содержанием стандартных договоров возлагается на суды (Германия, Бельгия, Ирландия) или же на различные органы государственного управления, в том числе на министерства (Франция, Канада) и специальные органы, созданные для охраны интересов сторон. Исполнение таких договоров в большинстве случаев, например договора перевозок граждан на железнодорожном и авиационном транспорте, автоматически страхуется независимыми страховыми компаниями, и в случае причинения вреда гражданину выплачивается страховое возмещение, а затем уже в порядке регресса убытки истребуются страховой компанией с организации-перевозчика. Ей легче добиться возмещения в судебном порядке с ответчика, нежели гражданину-потерпевшему.[\[5\]](#)

Западный законодатель также был вынужден признать существование отношений финансовой зависимости в сфере розничной торговли и обслуживания между потребителями и профессиональными коммерсантами. Поэтому основное содержание законодательных предписаний сводится к тому, чтобы с помощью правовых средств постараться как-то смягчить остроту этого неравноправного положения сторон в договоре, предоставить рядовым потребителям дополнительные права и гарантии, возложить на коммерсантов определенные обязанности, ограничить свободу компаний в определении условий договоров, в том числе запретить включение в эти договоры положений, наиболее открыто и грубо ущемляющих интересы потребителей, предоставить потребителям более простые, дешевые и доступные процессуальные средства защиты своих прав. Законодательные акты в этой области распространяют свое действие на все договоры, в которых профессиональному коммерсанту противостоит потребитель. Западное право рассматривает в качестве такого всякого гражданина, не являющегося предпринимателем, который приобретает вещь или услугу для себя и своей семьи. Ограничение условий таких договоров идет по двум направлениям.

Нередко закон предписывает включать в договор с участием потребителя то или иное обязательное условие. Но чаще всего законодательство идет по пути запрещения определенных договорных условий. В Финляндии закон (ст.1 гл.3 Закона о защите прав потребителя от 20 января 1978 г.) признает недействительными положения договоров, которые освобождают продавца или сервисные предприятия от ответственности перед покупателем либо уменьшают ее размер или дают право на одностороннее расторжение договора присоединения в случаях, не предусмотренных законом.

Еще одной тенденцией ограничения свободы договора присоединения в законодательстве западных стран может быть расширение прав суда в толковании договора вплоть до изменения или исключения из него условий, которые, по мнению суда, являются неразумными. "Если суд, - гласит ст.2-302 Единого торгового кодекса США, - найдет, что договор или какая-то его часть с точки зрения права были неоправданны в момент его совершения, суд может отказать в принудительном исполнении по этому договору или он может признать юридическую силу за его частью без неоправданного условия так, чтобы это применение не привело к неоправданным последствиям".[\[6\]](#)

3. Особенности прав потребителей в США

Иски курильщиков, ежегодно отсуживающих у производителей табачных изделий миллиарды долларов за подорванное здоровье. Обращение в суд на владельца ресторана, подавшего посетителю слишком горячий кофе. Сутяжничество толстяка с авиакомпанией, кресла в самолете которой показались ему ничтожно малы по сравнению с собственными габаритами... Сегодня сферу защиты прав потребителей в США обслуживают тысячи адвокатских контор, которые не только успешно восстанавливают якобы погранный интерес своих клиентов, но и зарабатывают на этом огромные деньги.

Кто не помнит нашумевшую несколько лет назад историю об американской старушке, по собственной неосторожности опрокинувшей в придорожном ресторане «Макдональдс» горячий кофе себе на колени. Старушка, как известно, получила ожог, а вылечившись, потребовала через суд возместить ей моральный ущерб. Судьи посчитали: будет справедливо, если старушка получит в качестве компенсации однодневный заработок всех ресторанов сети «Макдональдс», работающих в этом штате. Компания же, посчитав, ахнула — выходило 3 миллиона

долларов. Правда, старушку в конце концов уговорили согласиться на 50 тысяч.

Но все же потребительский экстремизм как средство обогащения встречается в США гораздо реже, чем любовь к обычной халяве. Реализовывать это низменное желание обитатель США может в любом супермаркете, используя так называемую «политику обмена» товара. Дело в том, что каждый магазин своим внутренним правилом устанавливает распорядок возврата товара, вдруг не понравившегося потребителю. Большинство непродовольственных товаров можно вернуть или обменять на аналогичные в течение определенного срока после покупки — от 1 до 3 месяцев. Такой возможностью любят пользоваться не слишком богатые американцы, а также эмигранты, коих в некоторых штатах США более чем достаточно. Например, приобретая в магазине, где гарантийный срок обмена составляет 90 дней, телевизор за \$200, покупатель, насладившись в течение 89 дней телепередачами, в праве вернуть его обратно. Мотивировать это можно чем угодно, вплоть до того, что цвет телевизора не подходит к цвету тумбы, на которой он стоит. А получив на руки деньги за телевизор, предприимчивый покупатель может прийти на следующий день в тот же магазин, где его бывшее приобретение вновь разместят в торговом зале, но уже с уценкой в 15-20%.

Аналогичным образом некоторые покупатели обходятся и со всевозможной одеждой. В большинстве торговых центров США есть отделы с товаром, цены на который ниже, чем в соседних: как правило, сюда попадают «возвращенные вещи». Добропорядочные продавцы не могут позволить себе выдавать бэушный товар за новый, чем активно пользуются бедняки: некоторые умудряются путем серии покупок-возвратов снизить цену товара на 50% и более! И что примечательно, если речь идет о недорогой вещи, никто не станет проверять искренность покупателя, возвращающего покупку![\[7\]](#)

Естественно, совершить обмен или возврат товара можно при выполнении ряда обязательных условий. В каждом магазине они свои, но можно попытаться их унифицировать. Возвращаемая или обмениваемая вещь должна быть новой на вид, иметь ту же комплектацию и упаковку, что и при покупке. Наличие чека желательно, но не обязательно: благодаря системе штрих-кодов информация о продаже хранится в компьютерной базе данных магазина. Существуют, правда, некоторые ограничения на возврат отдельных наименований товара. Скажем, купленную вами видеокамеру продавцы у вас примут, но на руки вы получаете лишь 85% ее стоимости. А вот аудио— и видеокассеты, компакт-диски, софт для компьютеров не подлежат возврату вообще, если была вскрыта их оригинальная упаковка.

Американские продавцы хорошо знают, что некоторые покупатели склонны к обману, и даже пытаются с этим явлением бороться. Для этого усложняется процесс возврата и обмена товара — предлагают делать это по почте, затягивают срок перечисления компенсации, отслеживают «постоянных клиентов». Но в целом от политики уважения прав потребителей не отказываются. Во-первых, презумпция невиновности ценится за океаном не меньше, чем другие положения «Билля о правах». А во-вторых, покупатель в Америке действительно всегда прав![\[8\]](#)

Заключение

Обеспечение высокого качества продукции (услуг) неразрывно связано с удовлетворением потребностей покупателя. Эта взаимосвязь определяет сегодня рыночную политику любой фирмы, тем более, что права потребителя на качественную продукцию в развитых европейских странах имеют строгую законодательную основу. Согласно закону об ответственности за продукцию (1985 г.) изготовитель отвечает за ущерб, нанесенный дефектной продукцией, независимо от степени виновности. При этом ответственность за продукцию наступает как за нарушение условий договора, в том числе за объявленные свойства продукции, так и за умышленное сокрытие несоответствия.

В международном стандарте ISO 9004-2 говорится, что "достижение и поддержание качества в организации зависит от системного подхода к общему руководству качеством, призванного обеспечить понимание и удовлетворение потребностей потребителя. Достижение качества делает необходимым соблюдение принципов качества на всех уровнях в организации, а также постоянный анализ и улучшение созданной системы общего руководства качеством".

Список использованных источников и литературы

1. Парций Я.Е. Постатейный комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" М.;
2. Смирных А.Г., Защита интересов добросовестного приобретателя
3. Сковородко А., Права и обязанности покупателя // "Финансовая газета. Региональный выпуск".

4. Тельгарин Р., "О свободе заключения договора присоединения. Анализ зарубежного и российского законодательства" // "Российская юстиция".
5. WWW.KONKURENT.RU

1. Парций Я.Е.Постатейный комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" М.; СТР 32 [↑](#)

2. Парций Я.Е.Постатейный комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" М.; СТР 47 [↑](#)

3. Парций Я.Е.Постатейный комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" М.; СТР 49 [↑](#)

4. Смирных А.Г., Защита интересов добросовестного приобретателя СТР 10 [↑](#)

5. Смирных А.Г., Защита интересов добросовестного приобретателя [↑](#)

6. Сковородко А., Права и обязанности покупателя стр 18 [↑](#)

7. WWW.KONKURENT.RU [↑](#)

8. Тельгарин Р., "О свободе заключения договора присоединения. Анализ зарубежного и российского законодательства" стр 16 [↑](#)