

**Национальный исследовательский
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**



**ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МАГИСТРАТУРА**

Н.Г. Соломина

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Учебно-методический комплекс
для магистратуры**



**ТОМСК
«Издательство НТЛ»
2017**

УДК 347.451
С605

С605 **Соломина Н.Г.** Актуальные проблемы защиты прав потребителей: учебно-методический комплекс для магистратуры. – Томск: Изд-во НТЛ, 2017. – 32 с.

ISBN 978-5-89503-593-1

Учебно-методическое пособие предназначено для подготовки магистров по направлению «Юриспруденция». Оно может быть использовано преподавателями, аспирантами, магистрантами, а также практическими работниками в целях повышения уровня профессиональной подготовки.

Работа подготовлена по состоянию законодательства и правоприменительной практики на начало 2017 года.

УДК 347.451

Рецензент: **Н.Д. Титов**, канд. юрид. наук,
доцент кафедры гражданского права

ISBN 978-5-89503-593-1

© Н.Г. Соломина, 2017
© Оформление. Дизайн.
ООО «Издательство НТЛ», 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Пояснительная записка	4
Учебно-тематический план	6
Содержание курса.....	7
Планы семинарских занятий	9
Задания для самостоятельной работы	23
Вопросы к зачету	28
Рекомендуемая литература ко всем темам курса	30

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью дисциплины «Актуальные проблемы защиты прав потребителей» является совершенствование профессионального уровня подготовки юристов в области защиты прав потребителей; определение требований действующего законодательства к порядку и условиям регулирования отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами, импортерами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), а также определение механизма реализации этих прав.

Задачи дисциплины: развитие у студентов навыков свободно ориентироваться в массиве законодательства, регулирующего вопросы защиты прав потребителей, изучение и анализ источников права, применение их к разрешению практических ситуаций; изучение и анализ правоприменительной практики.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

- **знать:**

- виды и структуру норм защиты прав потребителей;
- виды нормативных правовых актов, регулирующих отношения с участием потребителя;
- принципы организации системы защиты прав потребителей в России;
- права и обязанности всех субъектов правоотношений и порядок организации государственного контроля над сферой защиты прав потребителей;

- **уметь:**

- толковать и применять нормативные правовые акты, регулирующие сферу защиты потребительских прав;
- разрабатывать документы правового характера, осуществлять правовую экспертизу нормативных актов, давать квалифицированные юридические заключения и консультации по вопросам, относящимся к сфере регулирования защиты прав потребителей.

В процессе обучения предусмотрены следующие формы и методы проведения занятий: лекции, которые проводятся методом проблемного изложения материала; семинары, которые проводятся в форме дискуссий, обсуждений, докладов.

Самостоятельная работа магистрантов осуществляется на протяжении всего изучения дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью. Внеаудиторная самостоятельная работа магистранта включает в себя: подготовку к аудиторным занятиям; работу с библиотечным фондом, электронными справочными системами; изучение научной литературы и нормативных актов при подготовке к семинарским занятиям; самостоятельное изучение отдельных вопросов и тем дисциплины. Контроль самостоятельной работы обучающихся проводится периодически при освоении соответствующей темы в одной из следующих форм: проверка или устная защита выполненной работы, тестирование, проведение коллоквиума и др. Аудиторная (контролируемая) самостоятельная работа магистрантов определяется учебным планом и представляет собой выполнение различных заданий в аудитории под руководством преподавателя. Самостоятельная работа осуществляется при использовании источников рекомендуемой основной и дополнительной литературы, а также при обращении к материалам интернет-ресурсов, указанных в учебно-методическом комплексе.

Текущий контроль знаний студентов осуществляется на семинарских занятиях при ответах на вопросы и в ходе обсуждения подготовленных докладов. Итоговая форма контроля – зачет.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование разделов и тем	Всего (час)	Контактная работа (час)*		СРС (час)
		лекции	семинары	
Очная форма обучения				
Законодательство о защите прав потребителей	14	2	4	10
Права потребителя	16	2	4	10
Защита прав потребителя		-	4	12
Государственная защита прав потребителя	14	-	2	10
ВСЕГО:	72	4	14	42
Заочная форма обучения				
Законодательство о защите прав потребителей	20	2	2	16
Права потребителя	18	-	2	16
Защита прав потребителя	18	-	2	16
Государственная защита прав потребителя	16	-	-	16
ВСЕГО:	72	2	6	64

* Из них в интерактивной форме – 6 часов для очной формы обучения; 2 часа – для заочной формы обучения.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей

Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов: международные договоры Российской Федерации, федеральные нормативные акты и нормативные акты органов местного самоуправления. Соотношение Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и Гражданского кодекса Российской Федерации, иных специальных федеральных законов. Применение судами обычаев к регулированию отношений с участием граждан-потребителей. Компетенция федеральных органов (их территориальных органов) исполнительной власти, компетенция органов местного самоуправления в отношениях с участием потребителей. Роль решений высших судебных инстанций в регулировании отношений по защите прав потребителей. Структура Закона о защите прав потребителей: общие и специальные положения. Правовая природа преамбулы закона. Основные изменения, внесенные в закон. Предмет правового регулирования закона. Специальные термины, используемые в законе. Особенности правового статуса потребителя по российскому законодательству.

Тема 2. Права потребителя

Право потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг) и свободу заключения договора. Право на информацию о товаре, продавце (исполнителе, изготовителе, импортере). Право на приобретение товара надлежащего качества. Право на безопасность товара, работы, услуги. Право на использование товара по назначению. Понятие и условия установления срока службы, срока годности, гарантийного срока и обеспечение возможности ремонта и технического обслуживания товара в течение его срока службы. Право потребителя на обмен качественного товара. Перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену. Право потребителя на одностороннее расторжение договора о выполнении работ, оказании услуг, право на отказ от исполнения договора.

Тема 3. Защита прав потребителя

Механизм реализации требований потребителя, связанных с нарушениями его права на качество и безопасность товаров (работ, услуг). Порядок и условия проведения экспертизы качества товара (работы, услуги). Особенности судебной защиты прав потребителей. Виды исков в защиту прав потребителей. Порядок и условия предъявления иска в защиту прав потребителей.

Тема 4. Государственная защита прав потребителя

Особенности государственной политики в сфере защиты прав потребителей. Органы, осуществляющие защиту прав потребителей. Административная защита прав потребителей.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Занятие № 1

План семинарского занятия:

Структура законодательства о защите прав потребителей.

Общественные отношения, составляющие предмет законодательства о защите прав потребителей.

Задания и вопросы к семинарскому занятию:

1. Что понимается под защитой прав потребителей?
2. Какие нормативные правовые акты входят в структуру законодательства о защите прав потребителей?
3. Приведите примеры нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие по поводу товаров (работ, услуг).
4. Приведите примеры межгосударственных соглашений в области защиты прав потребителей.
5. Подпадают ли медицинские услуги под действие закона о защите прав потребителей?
6. Относится ли к сфере применения закона о защите прав потребителя услуга доверительного управления ценными бумагами и денежными средствами для инвестирования в ценные бумаги?
7. Распространяется ли действие закона о защите прав потребителей на организации, выполняющие обслуживание автомобильных дорог?
8. Можно ли применить законодательство о защите прав потребителей, если юридическое лицо приобрело в магазине товар в подарок своему сотруднику?
9. Гражданин Петров, проживающий на первом этаже 10-этажного дома, считает, что на основании Закона о защите прав потребителей он не обязан оплачивать услуги (лифта), которыми не пользуется. Прав ли он?
10. Применим ли Закон о защите прав потребителей к обществу с ограниченной ответственностью, которое уже было ликвидировано на момент заключения договора-подряда на строительство частного дома?
11. Применим ли Закон о защите прав потребителей к правоотношениям, возникшим в результате неисполнения юридическим лицом условий предварительного договора купли-продажи квартиры, заключенным с физическим лицом?

12. Распространяются ли нормы законодательства о защите прав потребителей на правоотношения, предметом которых являются азартные игры или любые, основанные на риске соглашения о выигрыше?

13. После заключения договора на оказание юридических услуг и полной предоплаты услуга была выполнена ненадлежащим образом. Вправе ли заказчик при защите своих прав в суде ссылаться на Закон о защите прав потребителей?

14. Гражданка Безденежных обратилась в юридическую клинику ЮИ ТГУ за консультацией. По ее мнению, ей была оказана некачественная услуга. Вправе ли она предъявить юридической клинике требование, основанное на Законе о защите прав потребителей?

15. Подпадает ли договор купли-продажи квартиры под действие Закона о защите прав потребителей?

16. Можно ли взыскать с института проценты по Закону о защите прав потребителей за то, что он не выдал, как это было предусмотрено договором, обучающемуся диплом государственного образца? Институт впоследствии направил этого обучающегося на итоговую аттестацию в другой вуз (т.е. срок обучения затянулся еще на полгода), после которой ему выдали диплом государственного образца этого вуза.

17. Распространяется ли действие Закона о защите прав потребителя на нотариальные услуги?

18. Человек часами фотографирует цены на товары, прикрываясь Законом о защите прав потребителей. Магазин считает, что он собирает эту информацию в коммерческих целях для компании, на которую работает. Может ли магазин запретить такую фотосъемку?

19. Распространяется ли действие Закона о защите прав потребителей на деятельность ломбарда?

20. Распространяется ли с 2012 г. потребительское законодательство на страховые отношения с участием граждан? Приведите научную дискуссию по этому поводу.

Рекомендуемая литература:

Богдан В.В. Модернизация Закона «О защите прав потребителей» должна быть сбалансированной: к вопросу о внесении изменений и дополнений // Актуальные проблемы российского права. 2013. № 2 (27). С. 135–142.

Вольвач Я.В. Актуальные проблемы правового регулирования отношений по защите прав потребителей // Адвокат. 2013. № 2. С. 23–27.

Дедиков С. Применение законодательства о защите прав потребителей в страховых правоотношениях // *Хозяйство и право*. 2013. № 9. С. 40–56.

Дьяконова О.Г., Мотехина М.В. Проблемы правового регулирования судебной защиты прав потребителей возмездных (платных) образовательных услуг // *Российский судья*. 2012. № 1. С. 20–23

Кратенкл М.В. К вопросу о реформе законодательства о защите прав потребителей // *Судья*. 2014. № 1. С. 18–23.

Курбатов А.Я. Проблемы применения законодательства о защите прав потребителей в банковской сфере, созданные судебно-арбитражной практикой // *Предпринимательское право*. Приложение к журналу. 2013. № 3. С. 36–39

Науджина Е.В. Исторический аспект становления защиты прав потребителей // *Современное право*. 2009. № 6. С. 140–144.

Борисова М.П. Правовое регулирование защиты прав потребителей образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2011. 28 с.

Ситдикова Л.Б. Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания публичных услуг // *Российская юстиция*. 2015. № 2.

Солдатова В.И. Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования // *Право и экономика*. 2015. № 1. С. 3–10.

Фогельсон Ю.Б. Защита прав потребителей финансовых услуг. М.: Инфра-М, Норма, 2011.

Челышев М.Ю. О формировании концепции развития законодательства о защите прав потребителей // *Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: сб. статей*. М.: Инфотропик Медиа, 2011. С. 47–78.

Шерстобитов А.Е. Проблемы определения круга общественных отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей // *Проблемы современной цивилистики: сб. статей, посвященных памяти профессора С.М. Корнеева*. М.: Статут, 2013. С. 71–84.

Щербович И.А. История становления института защиты прав потребителей // *Право и образование*. 2000. № 4. С. 71–77.

Занятие № 2

План семинарского занятия:

Судебная практика в системе правовых источников защиты прав потребителей.

Правовой статус потребителя.

Задания и вопросы к семинарскому занятию:

1. Приведите существующие подходы к определению понятия «потребитель».

2. Может ли индивидуальный предприниматель выступать в качестве потребителя? А юридическое лицо?

3. Приведите существующие в доктрине определения понятия «правовой статус потребителя».

4. Выскажите свое мнение относительно целесообразности замены в дефиниции «потребитель» термина «гражданин» на термин «физическое лицо».

5. Как соотносятся между собой понятия «потребитель» и «покупатель»?

Рекомендуемая литература:

Белых В.С. Правовое регулирование предпринимательской деятельности в России. М., 2010.

Богдан В.В. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: некоторые итоги новых подходов // Научные труды РАЮН. Вып. 14: в 2 т. Т. 2. М.: Юристъ, 2014. С. 266–270.

Бугаенко Н.В., Кротенко М.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры по защите прав потребителей. М.: Юстицинформ, 2013.

Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций. М.: Норма, 2013. 415 с.

Данилов В.В. Правовой статус потребителя и его закрепление в Конституции РФ // Защита прав потребителя в системе конституционных прав человека. М., 2009.

Иванов И.С. О распространении понятия «потребитель» на граждан, не связанных с продавцом (изготовителем, исполнителем) договорными отношениями // СПС «КонсультантПлюс».

Кирюшина И.В. Правовой статус потребителя и его реализация в гражданском праве: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Барнаул, 2004.

Концепция конечного потребителя // Защита потребителей финансовых услуг / отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М., 2010. // СПС «Консультант Плюс».

Корнилов Э. Юридическое лицо как потребитель // Закон. 1999. № 3.

Кулагин М.И. Защита интересов потребителей в гражданском праве капиталистических стран // Сборник материалов Всес. науч.-практич. конф. «Правовое регулирование отношений в сфере обслуживания». М., 1983.

Ломакина И.Г., Матияцук С.В. Защита прав потребителей: учеб. пособие. Новосибирск: СибАГС, 2015. 180 с. <http://www.twirpx.com/file/1913682/>

Райлян А.А. Теоретические основы потребительского права в России: цивилистическое исследование: автореф. дис. ... докт. юрид. наук. Казань, 2007.

Ситдикова Л.Б. Гражданско-правовой статус потребителя в сфере оказания информационных услуг // Юридический мир. 2010. № 9.

Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. М., 1992.

Занятие № 3

План семинарского занятия:

Право потребителя на просвещение.

Право потребителя на информацию о товаре (работе, услуге) и производителе (исполнителе, продавце).

Право потребителя на свободный выбор товара (работы, услуги).

Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).

Задания и вопросы к семинарскому занятию:

1. Какова цель потребительского просвещения?
2. Посредством чего обеспечивается право потребителя на просвещение?
3. Какую роль в потребительском просвещении играет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека?
4. Когда отмечается Всемирный день защиты прав потребителей? Под каким девизом он отмечается в этом году?
5. Что следует понимать под потребительской информацией?

6. Раскройте признаки, которыми должна обладать потребительская информация.

7. На что вправе рассчитывать потребитель в случае непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге)?

8. Приведите примеры из судебной практики, когда бы приобретение потребителем одних товаров обуславливалось приобретением других товаров.

9. Что по смыслу Закона о защите прав потребителей означает «безопасность товара (работы, услуги)»? Содержится ли понятие безопасности в других законах? Как безопасность товара (работы, услуги) определяется в доктрине гражданского права?

10. Какие требования предъявляет закон к безопасности товара (работы, услуги)?

11. В каких случаях возможен отзыв товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя? Приведите реальные примеры такого отзыва. На что вправе в этом случае рассчитывать потребитель?

12. Гражданин Петров сдал в ателье «Радуга» ИП Сидорова зимнее пальто на реставрацию. Факт заключения договора бытового подряда был удостоверен квитанцией. В квитанции были указаны только наименование вещи, переданной на реставрацию, срок выполнения работ и цена заказа. Какие нарушения были допущены при заключении договора и каковы их юридические последствия?

Рекомендуемая литература:

Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций. М.: Норма, 2013. 415 с.

Ломакина И.Г., Матияшук С.В. Защита прав потребителей: учеб. пособие. Новосибирск: СибАГС, 2015. 180 с. <http://www.twirpx.com/file/1913682/>

Занятие № 4

План семинарского занятия:

Право потребителя на приобретение товара (работы, услуги) надлежащего качества.

Право потребителя на обмен качественного товара.

Право потребителя на отказ от исполнения договора.

Право потребителя на возмещение убытков, возникших в результате исполнения договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя.

Задания и вопросы к семинарскому занятию:

1. Что понимается под качеством товара, качеством выполненной работы, качеством оказанной услуги?
2. Как можно оценить качество переданного товара, выполненной работы, оказанной услуги?
3. В чем состоят особенности оценки качества медицинских услуг?
4. Прокомментируйте следующее объявление в магазине: «Уцененный товар обмену не подлежит».
5. В магазине самообслуживания покупатель купил банку рыбных консервов «Килька в томатном соусе», заплатил деньги в кассу и вышел из магазина, но тут же вернулся со словами: «Хочу обменять только что купленные консервы на другие – «Шпроты в масле», разницу в цене я оплачу». Что в этой ситуации должен сделать продавец?
6. Назовите основания и условия обмена товара.
7. В какие сроки потребитель вправе реализовать свое право на обмен качественного товара?
8. Можно ли обратиться с требованием обмена товара надлежащего качества к импортеру или изготовителю товара?
9. Гражданин приобрел свитер желтого цвета, через два дня обменял его на такой же свитер зеленого цвета. Может ли он еще раз реализовать право на обмен товара, то есть обменять уже зеленый свитер на голубой?
10. Тимохин купил в аптеке тонометр. Однако пользоваться Тимохину им неудобно. Может ли он его вернуть?
11. Какое явление в обществе получило название «потребительский экстремизм»? Приведите примеры «потребительского экстремизма» из судебной практики.
12. При каких условиях потребитель вправе отказаться от исполнения договора на выполнение работ (оказание услуг)? Связан ли такой отказ с виновными действиями исполнителя?
13. Вправе ли стороны договора согласовать порядок заявления об отказе от исполнения договора, в том числе срок предупреждения об отказе другой стороны?
14. Вправе ли потребитель отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи?
15. В чем заключается особенность отказа от товара, приобретенного дистанционным способом?

16. Приведите примеры условий договора, ущемляющих права потребителя. Как такие условия принято называть в доктрине? Приведите существующие классификации таких условий.

17. Миронова решила приобрести сумку. На вопрос о цене сумки продавец ответил, что она стоит 1200 рублей, но продается только с поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена покупки составляет 1600 рублей. Миронова купила и сумку, и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно в магазин. В магазине она увидела табличку: «Товар возврату и обмену не подлежит». Разрешите ситуацию по существу? Составьте необходимые документы в суд.

18. Гражданка Филиппова хотела вернуть в магазин электромиксер, который ей подарили коллеги в день рождения, потому что точно такой же был у нее дома. Но, несмотря на наличие товарного и кассового чеков, технического паспорта и целой упаковки, товар в магазине не приняли. Правильно ли поступили работники торговли?

Рекомендуемая литература:

Колобова С.В., Колобов С.С. Законное требование потребителя или злоупотребление своими правами? // Гражданин и право. 2012. № 10.

Ширвинд А.М. Ограничения свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве. М.: Статут, 2014.

Занятие № 5

План семинарского занятия:

Механизм реализации требований потребителя, связанных с нарушением его права на качество.

Порядок и условия проведения экспертизы качества товара (работы, услуги).

Задания и вопросы к семинарскому занятию:

1. Когда следует говорить о ненадлежащем качестве товара (работы, услуги)?

2. В чем может выражаться ненадлежащее качество товара (работы, услуги)?

3. Приведите примеры явных и скрытых недостатков товара (работы, услуги), конструктивных, производственных, рецептурных недостатков.

4. Охарактеризуйте требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества. В какие сроки удовлетворяется такое требование?

5. Вправе ли потребитель требовать замены товара, не соответствующего условиям договора о его качестве, в отношении недвижимого имущества (например, квартиры)?

6. Охарактеризуйте требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены некачественного товара. В каких случаях потребитель выбирает именно это требование? В какие сроки удовлетворяется данное требование?

7. Потребитель, не являющийся покупателем, вправе предъявить требование об уменьшении покупной цены или возврате уплаченной за товар суммы?

8. Охарактеризуйте требование потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление собственными силами или с помощью третьих лиц. В какие сроки должны быть устранены такие недостатки?

9. Вправе ли потребитель на время ремонта требовать предоставления ему в безвозмездное пользование товара с аналогичными потребительскими свойствами?

10. Охарактеризуйте право потребителя на отказ от договора купли-продажи в связи с передачей ему некачественного товара и возврат уплаченной за товар суммы.

11. Какими правами обладает потребитель в случае обнаружения недостатков в отношении технически сложного товара? В какие сроки он может предъявить соответствующие требования?

12. Является ли основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, связанных с некачественным товаром, отсутствие кассового или товарного чека? На что в данном случае может ссылаться потребитель?

13. В какие сроки потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара? За какие недостатки товара продавец не будет нести ответственности?

14. Что происходит с гарантийным сроком товара, недостатки которого устранены продавцом?

15. Какие требования вправе предъявить потребитель в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге)? В какие сроки предъявляются соответствующие требования?

16. За какие недостатки работ (услуг) исполнитель не отвечает?

17. С какой целью проводится экспертиза товара? В какие сроки она проводится? Кто может выступать в качестве экспертов?

18. На основании чего проводится экспертиза? Какие нормативные документы используются? Существуют ли методики проведения экспертизы?

19. Содержится ли в законе ответ на вопрос о том, что делать потребителю, если продавец не проводит экспертизу, и какую ответственность он несет за неисполнение этой обязанности? Если нет, то какой выход из этой ситуации Вы видите?

20. Имеет ли потребитель присутствовать при проведении экспертизы товара? Обязан ли продавец известить потребителя о проведении экспертизы?

21. Вправе ли потребитель «обойти» продавца и осуществить экспертизу за свой счет? Как на этот вопрос отвечает судебная практика?

22. Раскройте следующие понятия: «акт выполнения работ», «техническое заключение», «акт экспертизы».

Рекомендуемая литература:

Иванова Ж.Б., Толстиков К.С. Законодательная регламентация проведения экспертизы товаров по спорам о защите прав потребителей // Конкурентное право. 2014. № 4. С. 42–46.

Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей // Современное право. 2007. № 12. С. 15–18.

Мицык Г.Ю. Роль системы субъектов отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, в механизме охраны прав потребителей // «Черные дыры» в российском законодательстве. 2012. № 6. С. 88–91.

Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2008. № 10. С. 22–24.

Занятие № 6

План семинарского занятия:

Особенности судебной защиты прав потребителей.

Виды исков в защиту прав потребителей.

Порядок и условия предъявления иска в защиту прав потребителей.

Задания и вопросы к семинарскому занятию:

1. Что понимается под неоднократным, а также грубым нарушением прав потребителя?
2. Проанализируйте следующие основные способы защиты прав потребителей: возмещение убытков, уплата неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращение правоотношения, самозащита.
3. Каким судам подведомственны дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей?
4. В какой суд предъявляется исковое заявление о защите прав потребителей?
5. Кому принадлежит выбор между несколькими судами, которым подсудно дело по спору о защите прав потребителей? Имеются ли исключения?
6. Кто вправе обратиться в суд по спорам о защите прав потребителей?
7. Имеет ли право потребитель, обращающийся в суд за защитой своих прав, на льготы по уплате государственной пошлины?
8. Что следует понимать под «неопределенным кругом потребителей»?
9. Кто вправе подать иск в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей? Какие требования могут быть заявлены такими лицами? Какая обязанность возлагается на правонарушителя в случае удовлетворения такого иска?
10. Кто и при каких условиях вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей)?
11. Для каких категорий дел о защите прав потребителей установлен обязательный претензионный порядок урегулирования спора?
12. Раскройте природу штрафа, взыскиваемого за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Рекомендуемая литература:

- Агафонова Н.Н.* О некоторых спорных вопросах, разрешаемых судом при осуществлении защиты прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С. 24–28.
- Белов В.А.* Распределение бремени доказывания в спорах с потребителями // Российская юстиция. 2015. № 12.
- Богдан В.В.* Изменение и прекращение гражданского правоотношения как способ защиты прав потребителей: баланс интересов // Гражданское право. 2012. № 3. С. 6–8.

Богдан В.В. Практика применения норм о взыскании неустойки в свете нового Постановления Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Право и экономика. 2014. № 3. С. 76–79.

Гошуляк Т.В. О некоторых проблемах защиты прав потребителей в свете Постановления Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. № 17 // Судья. 2014. № 1. С. 15–17.

Моисеева О. Проблема взыскания штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» // Хозяйство и право. 2013. № 3. С. 122–126.

Сенчукова Е.В. Защита прав потребителей: вопросы судебной практики // Судья. 2014. № 1. С. 7–10.

Фоков А.П. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей // Российский судья. 2012. № 8. С. 2–4.

Занятие № 7

План семинарского занятия:

Особенности государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

Органы, осуществляющие защиту прав потребителей.

Задания и вопросы к семинарскому занятию:

1. Что понимается под государственной защитой прав потребителей?
2. Каковы задачи государства в сфере защиты прав потребителей?
3. Какой орган исполнительной власти уполномочен осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей?
4. На основании какого нормативного акта осуществляется федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей?
5. Какие процессуальные действия реализуются должностными лицами Роспотребнадзора при исполнении функций по федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей?
6. Как часто могут проводиться мероприятия по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей? Возможны ли внеплановые проверки?
7. В чем выражается прокурорский надзор за исполнением законодательства о защите прав потребителей?

8. В какие сроки могут быть обжалованы предписания, выданные при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей?

9. Согласно Закону о защите прав потребителей, Роспотребнадзор вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. К кому обращены такие разъяснения? Приведите примеры таких разъяснений.

10. Являются ли разъяснения Роспотребнадзора обязательными для применения территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора?

11. Кто, кроме Роспотребнадзора, уполномочен осуществлять государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами?

12. Каковы полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов РФ в области защиты прав потребителей?

13. В чем особенность осуществления защиты прав потребителей органами местного самоуправления?

Рекомендуемая литература:

Кособродов М.В. Полномочия органов государственной власти и местного самоуправления в области защиты прав потребителей // Законодательство и экономика. 2009. № 12. С. 42–47.

Лепешкин Е.Б., Лепешкина О.В. Современные тенденции реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей // Ленинградский юридический журнал. 2013. № 4 (34). С. 46–52.

Макеев П.В. К вопросу об общественном контроле в сфере защиты прав потребителей // Гражданин и право. 2012. № 2. С. 71–77.

Мельник Н.И. Актуальные вопросы судебной практики, связанные с деятельностью общественных объединений по защите прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С. 11–14.

Неменок Н.П. Государственный контроль (надзор) в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации // Юридический мир. 2013. № 5 (197). С. 25–34.

Неменок Н.П. Понятие и виды административно-правовых форм защиты прав потребителей в Российской Федерации // Юридический мир. 2013. № 5 (197). С. 28–32.

Пучков Е.А. Способы государственной и общественной защиты прав потребителей // Юриспруденция. 2008. № 11. С. 131–140.

Туrowsкая В.А., Туrowsкая К.А. Полномочия Роспотребнадзора по нормативно-правовому регулированию: средство обеспечения защиты прав потребителей или негативный фактор, влияющий на формирование эффективной системы и структуры федеральных органов исполнительной власти? // Государственная власть и местное самоуправление. 2011. № 12. С. 33–34.

Туrowsкая В.А., Туrowsкая К.А. Преимущества и недостатки принципов коллегиальности и единоначалия в государственном управлении на примере Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека // Государственная власть и местное самоуправление. 2011. № 6. – С. 23–24.

Туrowsкая В.А., Туrowsкая К.А. Соотношение функций по контролю и надзору, реализуемых Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека // Государственная власть и местное самоуправление. 2011. № 7. С. 29–32.

Шувараков А.С. Деятельность органов местного самоуправления по защите прав потребителей и формированию потребительского права // Вестник НГУ. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2012. Т. 8 Вып. 1. С. 59–65.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Панов приобрел в магазине ЗАО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ЗАО «Наш дом» принять телевизор обратно и возратить ему уплаченную покупную цену. Работники магазина отказали в удовлетворении требований Панову, сославшись на то, что телевизор не имеет недостатков, об отсутствии инструкции по эксплуатации телевизора на русском языке Панов знал на момент приобретения телевизора, а магазин может осуществить перевод инструкции за отдельную плату. Кроме того, Панов предоставил кассовый чек о приобретении телевизора в ЗАО «Наш дом».

Разрешите ситуацию по существу. На что имеет право потребитель в данном случае?

23 января 2014 г. Петровым А.С. в магазине был приобретен музыкальный центр «Самсунг» модель У-808 СМ стоимостью 30 тыс. руб., о чем свидетельствует копия чека № 0010 от 15.01.2014 г. После непродолжительной эксплуатации музыкальный центр работать перестал. 07 марта 2014 г. Петров устно обратился в магазин с требованием о замене товара на аналогичный либо расторжении договора и возврате уплаченной суммы, однако в указанных требованиях Петрову было отказано устно со ссылкой, что он неправильно эксплуатировал купленный аппарат.

Разрешите ситуацию по существу.

Гражданка Беспалова приобрела в хозяйственном магазине фаянсовую раковину, передала чек продавцу и ей была вручена покупка. При детальном осмотре купленной раковины Беспалова обнаружила брак – скол нижней части кромки. Беспалова потребовала заменить раковину, но продавец сказала, что раковин в наличие больше нет, что скол нижней части кромки после монтажа раковины будет почти не виден, что на качестве раковины это никак не отражается. После переговоров с заведующей секцией Беспаловой предложили уменьшить стоимость раковины на 10 %, однако она от этого отказалась, предложила расторгнуть договор и возратить ей уплаченные деньги. В этом ей было отказано.

Вправе ли Беспалова требовать расторжения договора и возврата денег. Как следует разрешить спор?

Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят.

Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации, покупатель или магазин?

Чазов для оплаты проезда в автобусе городского маршрута предъявил кондуктору монеты достоинством 5, 10, 50 коп. на общую сумму 7 руб. Кондуктор отказался принять у него указанную сумму в оплату проезда. Чазов предложил в оплату проезда купюру достоинством 500 руб. Кондуктор отказался принять купюру, сославшись на надпись, сделанную в автобусе, о том, что проезд должен оплачиваться купюрой, не превышающей 10 руб. У Чазова таких купюр не оказалось. После этого кондуктор в грубой форме потребовал от пассажира покинуть салон автобуса.

Квалифицируйте действия кондуктора с точки зрения законодательства о защите прав потребителей. Безупречны ли действия пассажира с точки зрения закона?

10 ноября 2013 года между Арсеньевой и АО «Стройтрест» заключен договор о долевом участии в строительстве жилья, согласно которому Арсеньева приняла на себя обязательство оплатить стоимость однокомнатной квартиры № 158 в строящемся доме № 92 по ул. Н. Козинская в г. Калуге, а АО «Стройтрест» – передать ей в собственность указанную квартиру по окончании срока строительства, установленного

договором, не позднее II квартала 2014 года. Арсеньева свои обязательства по договору исполнила в установленный договором срок, перечислив всю необходимую денежную сумму в размере 1 млн 210 тыс. руб. на расчетный счет АО «Стройтрест», однако квартира ей передана не была до окончания 2014 года. Акт приемки-передачи квартиры был подписан только 25 марта 2015 года. Арсеньева обратилась за оказанием ей правовой помощи в общественную организацию «Калужский областной центр защиты прав потребителей», которая в интересах гражданки Арсеньевой подала в суд иск к АО «Стройтрест» о взыскании неустойки за просрочку исполнения обязательства, административного штрафа за нарушение прав потребителя и компенсацию морального вреда, причиненного потребителю.

Какое решение должен вынести суд?

Банк ОАО «Престиж» включил в кредитные договоры, заключаемые с заемщиками – физическими лицами – следующие условия: 1) предоставление кредита после уплаты заемщиком единовременной комиссии за выдачу кредита в размере 2500 руб.; 2) возможность досрочного погашения кредита появляется у заемщика не ранее истечения 3 месяцев с начала действия договора; 3) взимание комиссии в случае частичного или полного досрочного погашения кредита в размере 2 % от суммы досрочного погашения кредита; 4) обязательное страхование заемщиком своей жизни и трудоспособности на весь период действия кредитного договора.

Дайте оценку условий кредитного договора на соответствие их действующему законодательству о защите прав потребителя.

АО «Компания «АЭР-Телеком» заключила с гражданином Протасовым договор по оказанию услуг кабельного телевидения. Стоимость услуг была определена договором в размере 500 руб., уплачиваемых вперед за 6 месяцев. Через 4 месяца после заключения договора АО «Компания «АЭР-Телеком» предъявила к Протасову требование доплатить за пользование услугами кабельного телевидения еще 500 руб., поскольку стоимость оказываемых услуг в связи с экономическими условиями возросла. При этом Протасову было указано, что согласно условиям подписанного между ними договора, АО «Компания «АЭР-Телеком» предоставляется право в одностороннем порядке менять достигнутые между сторонами соглашения по всем условиям договора, уведомив об

этом абонента путем размещения соответствующей информации на своем сайте и (или) в других формах по своему усмотрению. Возмущенный Протасов обратился с иском в суд по месту своего жительства об оспаривании таких условий договора, ущемляющих его права как потребителя. В суде АО «Компания «АЭР-Телеком» требовала отказать потребителю в удовлетворении заявленных требований, так как он сам добровольно подписал такой договор. Кроме того, данным договором также предусмотрено, что все споры между сторонами, возникшие в процессе исполнения условий настоящего договора, передаются для разрешения в суд по месту нахождения исполнителя услуг кабельного телевидения, а не по месту жительства потребителя.

Какое решение должен вынести суд?

Дмитриев Ф.Т. заказал кухню по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Этой фирме он не доверяет и хочет расторгнуть с ними договор, но боится, что ему вернут не все деньги, которые он заплатил по договору.

Проанализируйте ситуацию.

Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен.

Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Покупатель купил механический будильник по цене 500 руб. в январе, а в мае принес его в магазин с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Поскольку на момент возврата цена будильника составляла 700 руб., потребитель просил вернуть именно эту сумму.

Законны ли его требования?

Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт.

Правильно ли поступил продавец?

Покупательница в придачу к дорогой обуви в престижном магазине купила стельки и подушечки для стопы. Дома при ближайшем рассмотрении оказалось, что стельки сделаны из кожзаменителя, а не кожаные, как уверяла продавец, а подушечки – тканые. Хотела вернуть и стельки, и подушечки в магазин. Но продавец заявила, что на стельках и подушечках не указано, из какого материала они сделаны и поэтому магазин ответственности не несет.

Кто прав в этой ситуации?

Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона.

Что ему следует сделать?

Покупательница купила мебельный гарнитур в кредит, 30 % от стоимости уплатила сразу. Работники магазина обещали доставить гарнитур домой покупательнице в течение трех дней, но на следующий день позвонили из магазина и попросили подождать неделю. Однако прошло еще две недели, пока гарнитур появился на складе. В назначенный день выяснилось, что в магазине сломалась автомашина, поэтому мебель покупательнице не привезут.

Что ей делать?

Гражданка Ильина Т. С. купила в универмаге накануне 23 февраля в подарок мужу галстук-самовяз и карманный платок темно-синего цвета, а 5 марта она принесла галстук обратно и просила обменять его на галстук-регат такого же цвета, объясняя просьбу тем, что муж самостоятельно такой галстук завязывать не умеет. Но в день обмена нужного покупательнице галстука в продаже не оказалось; синего цвета был только галстук-бабочка, который покупательница взять не захотела.

Как поступить продавцу?

Покупатель сдал в мастерскую сапоги на ремонт для замены молнии. При ремонте их внешний вид сильно изменился.

Как должен действовать покупатель в данном случае?

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Общая характеристика субъектного состава законодательства о защите прав потребителей.
2. Определение и признаки понятия «потребитель».
3. Сфера действия Закона РФ «О защите прав потребителей», круг регулируемых им отношений.
4. Критерии отнесения отношений, возникающих в сфере защиты прав потребителей к предмету регулирования Закона РФ «О защите прав потребителей».
5. Отношения, не регулируемые законодательством о защите прав потребителей.
6. Общая характеристика специальных прав потребителя по Закону РФ «О защите прав потребителей».
7. Право потребителя на просвещение.
8. Право потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг) и свободу заключения договора.
9. Право на информацию о товаре, продавце (исполнителе, изготовителе, импортере). Ответственность за ненадлежащую информацию.
10. Право на приобретение товара надлежащего качества.
11. Понятие «качество» по Закону РФ «О защите прав потребителей».
12. Требование соответствия качества товара, работы, услуги условиям договора.
13. Право на безопасность товара, работы, услуги.
14. Обязательные требования, установленные законодательством о защите прав потребителей для обеспечения данного права.
15. Право на использование товара по назначению.
16. Понятие и условия установления срока службы, срока годности, гарантийного срока и обеспечение возможности ремонта и технического обслуживания товара в течение срока его службы.
17. Право потребителя на обмен качественного товара.
18. Перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену. Условия реализации данного права.
19. Право потребителя на одностороннее расторжение договора о выполнении работ, оказании услуг, право на отказ от исполнения договора.

20. Возмещение причиненных потребителю убытков как общая мера ответственности.
21. Гражданско-правовая ответственность за нарушение отдельных прав потребителей: на информацию, на качество и безопасность товаров (работ, услуг) и др.
22. Последствия продажи потребителю товара (работы, услуги) ненадлежащего качества.
23. Ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара, вследствие недостоверной или недостаточной информации.
24. Особенности государственной политики в сфере защиты прав потребителей.
25. Органы, осуществляющие защиту прав потребителей.
26. Судебная защита прав потребителей.
27. Виды исков в защиту прав потребителей.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА КО ВСЕМ ТЕМАМ КУРСА

Основная литература

1. *Булатецкий Ю.Е.* Потребительское право: курс лекций. – М.: Норма, 2013. – 415 с.
2. *Байбак В.В., Валявина Е.Ю., Дроздов И.А. и др.* Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 2 / отв. ред. Ю.К. Толстой, Н.Ю. Рассказова. – М.: Проспект, 2014. – 924 с.

Дополнительная литература

1. *Баженов Ю.К.* Розничная торговля в России: монография. – М.: ИФРА-М, 2013. – 237 с.
2. *Баранов С.Ю.* Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. – М.: Статут, 2014. – 159 с. – URL: <http://www.twirpx.com/file/1673083/>
3. *Иванова Е.В.* Договорное право Т. 2: учебник для бакалавриата и магистратуры: [для студентов вузов по юридическим направлениям и специальностям: в 2 т.]. – М.: Юрайт, 2016.
4. *Ломакина И.Г., Матиящук С.В.* Защита прав потребителей: учеб. пособие. – Новосибирск: СибАГС, 2015. – 180 с. – URL: <http://www.twirpx.com/file/1913682/>
5. *Пустовойтов В.Н.* Закон о защите прав потребителей с комментариями. – М.: АСТ, Омега-Л, 2016. – 100 с. (Справочник для населения). – URL: <http://www.twirpx.com/file/1878639/>
6. *Семенихин В.В.* Защита прав потребителей. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2015. – 197 с. <http://www.twirpx.com/file/1731230/>
7. *Соломин С.К., Соломина Н.Г.* Договоры, направленные на передачу имущества в собственность: учеб. пособие. – Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2015.
8. *Чернова О.А., Буряк Е.Ю.* Комментарий к Закону Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»: науч.-практич. пособие. – М.: Консультант Плюс, 2014. – 105 с. – URL: <http://www.twirpx.com/file/1985869/>

Нормативные акты и судебная практика

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.07.1992 г. № 2300-1 // СПС Гарант.
2. Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О практике рассмотрения судами гражданских дел о защите прав потребителей» // СПС Гарант.

Интернет- ресурсы:

[http:// www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

[http:// www.lawlibrary.ru](http://www.lawlibrary.ru)

[http:// www.law.edu.ru](http://www.law.edu.ru)

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Справочно-правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс», «Кодекс».

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

1. Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (<http://www.duma.gov.ru/>).
2. Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (<http://www.council.gov.ru/>).
3. Официальный сайт Президента Российской Федерации (<http://kremlin.ru/>).
4. Официальный сайт Правительства Российской Федерации (<http://www.government.ru/>).
5. Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы Российской Федерации (<http://www.fas.gov.ru/>).
6. Официальный сайт Федеральной службы по тарифам Российской Федерации (<http://www.fstrf.ru/>).
7. Журнал «Российская Федерация: сегодня» Федерального Собрания Российской Федерации (<http://www.russia-today.ru/>).
8. Официальный интернет-портал правовой информации Государственной системы правовой информации (<http://www.pravo.gov.ru/>).
9. Парламентская газета Федерального Собрания Российской Федерации (<http://www.pnp.ru/>).
10. База информационно-аналитических материалов Государственной Думы ФС РФ (<http://iam.duma.gov.ru/>).
11. Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации (<http://www.ksrf.ru/>).

Соломина Наталья Геннадьевна

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Учебно-методический комплекс
для магистратуры**

Редактор *Н.И. Шидловская*
Дизайн, верстка *Д.В. Фортеса*

ООО «Издательство научно-технической литературы»
634050, Томск, пл. Новособорная, 1, тел. (3822) 533-335

Изд. лиц. ИД № 04000 от 12.02.2001. Подписано к печати 15.01.2017.
Формат 60 × 84 ¹/₁₆. Бумага офсетная. Печать офсетная. Гарнитура «Таймс».
Усл. п. л. 1,86. Уч.-изд. л. 2,08. Тираж 100 экз. Заказ № 9.

Отпечатано в типографии «М-Принт», г. Томск,
пер. Добролюбова, 10, ст. 3, тел. (3822) 258-279