

УДК 346.548

## Установление в Законе «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актах обязанностей продавца и юридические процедуры как гражданско-правовые средства обеспечения реализации прав потребителей технически сложных товаров



**Гильфанова Д.М.**

Аспирант кафедры гражданского и предпринимательского права Казанского (Приволжского) федерального университета

*Статья посвящена определению места юридических процедур в системе гражданско-правовых средств реализации прав потребителей*

*технически сложных товаров.*

*Ключевые слова: технически сложные товары, обязанности продавца технически сложных товаров, юридические процедуры, механизм осуществления прав потребителей технически сложных товаров.*

Анализ содержания общих и специальных прав потребителей позволяет сделать вывод о том, что реализация первых (общих прав) во многом обеспечивается посредством законодательного закрепления и реализации на практике второй группы прав (специальных). Так, например, право потребителя на свободный выбор товаров, работ и услуг обеспечивается принадлежащим ему правом на возврат качественного товара, не подошедшего по размеру и расцветке, в течение 15 дней. Право потребителя на качество товара (работы, услуги) обеспечивается закреплением в законе целой системы прав в связи с продажей ему товаров ненадлежащего качества. Соответственно, и право потребителя технически сложных товаров на качество таких товаров обеспечивается принадлежащими ему правами: 1) потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); 2) потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; 3) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; 4) потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; 5) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Указанное право обеспечивается также специальными правами потребителей технически сложных товаров, входящих в «Перечень товаров длительного пользования, в том числе

комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде». К числу таких прав относится право потребителя требовать от изготовителя установления срока службы таких товаров.

Таким образом, законодатель выстроил систему специальных прав потребителей в целях обеспечения реализации их основных прав, увязав все права потребителей в единую систему. Реальное обеспечение реализации прав потребителей технически сложных товаров возможно только в условиях законодательного закрепления обязанностей другой стороны правоотношения – продавца (изготовителя). С.С. Алексеев отмечает, что «субъективное право и юридическая обязанность – это такие противоположности, которые вне единства (правоотношения) существовать как социальные и юридически явления не могут». По мнению ученого, характер объективной закономерности имеет не только сама по себе связь между субъективным правом и обязанностью в правоотношении, но и сцепления между правомочиями и обязанностями, переходы от одного правомочия к другому [1]. Например, если потребитель имеет право на информацию, то продавец обязан ему эту информацию предоставить.

Таким образом, в качестве отдельного гражданско-правового средства обеспечения реализации прав потребителей технически сложных товаров мы

выделяем установление в Законе «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актах соответствующих правам таких потребителей обязанностей продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуально-предпринимателя, импортера) и определение их содержания.

П.А. Безлепкин выделяет следующие группы обязанностей предпринимателя, выступающего контрагентом потребителя в потребительских отношениях: 1) организационные – обязанности предусматривать службу внутреннего контроля безопасности и качества; 2) информационные обязанности, которые, как правило, связаны с маркировкой продукции; 3) ресурсные (затратные) – предусматривать средства для удовлетворения прав потребителей; 4) процессуальные – участвовать в судебных разбирательствах, нести ответственность [2].

К первой группе обязанностей П.А. Безлепкин относит обязанности такого предпринимателя организовать службу внутреннего контроля безопасности и качества товара, периодически производить контроль технологий, а также экспертизу качества и безопасности изготавливаемой продукции до её поступления на товарный рынок; обязанности изготовителя (исполнителя) устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде; его обязанность устанавливать срок годности на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы); обязанность изготовителя (исполнителя) обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы); а также ряд иных обязанностей.

Ко второй группе обязанностей автор относит обязанности предпринимателя: довести до сведения потребителя информацию о фирменном наименовании (наименовании) своей организации, месте ее нахождения и режиме работы; своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Такая информация доводится до потребителя в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг) [2]. К сожалению, состояние правового регулирования отношений по поводу приобретения технически сложных товаров на сегодняшний день таково, что оно не исключает недобросовестного поведения со стороны контрагентов потребителей. Так, в качестве примера недобро-

совестности со стороны банков выступают факты, когда существенные условия банковского договора напечатаны мелким шрифтом и вынесены в сноски внизу страницы (например, плата за обслуживание счета может на 50 % и более превышать комиссионные проценты от суммы кредита и т.д.). Все это значительно затрудняет, а в отдельных случаях делает невозможным (например, для пожилых людей, страдающих патологиями органов зрения) своевременное ознакомление с этими условиями [3]. В этой связи актуальным представляется законодательство США. Например, Единообразный торговый кодекс США прямо предписывает продавцам проявлять добросовестность (§ 1-203 Единообразного торгового кодекса США) и устранять недобросовестные условия при составлении всех контрактов (§ 2-302 Единообразного торгового кодекса США) [4].

По мнению Е.В. Вавилина, с которым трудно не согласиться, для «пресечения недобросовестных действий представляется необходимым внести в Закон «О защите прав потребителей» норму, обязывающую исполнителей (продавцов) проявлять добросовестность и не допускать недобросовестные условия при составлении гражданско-правовых контрактов, а также недобросовестные формы предоставления информации потребителю» [3].

Требование добросовестности в равной степени актуально не только применительно к выполнению обязанностей предпринимателями, но и в отношении осуществления прав потребителями. В этой связи важным представляются изменения в Гражданский Кодекс РФ (далее ГК РФ), принятые Федеральным законом от 30 декабря 2012 г. № 302-ФЗ «О внесении изменений в главы 1, 2, 3 и 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» [5], предусматривающие норму, в соответствии с которой при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно. Никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения (п.п. 3, 4 ст. 1 ГК РФ) [5].

Полагаем, что можно выделить общие (обеспечить надлежащее качество и безопасность товара) и специальные обязанности предпринимателя (его обязанности применительно к продаже товаров отдельных видов или в зависимости от способов продажи), а также собственно обязанности предпринимателя при продаже технически сложных товаров. Последние, в свою очередь, нами также делятся на обязанности предпринимателя общие для продажи всех технически сложных товаров (абз. 3 п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей») и его обязанности в зависимости от вида реализуемого технически сложного товара [6]. Например, такие обязанности установлены применительно к технически

сложным товарам бытового назначения. Так, в соответствии с п. 52 Правил продажи отдельных видов товаров продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается [7].

Нельзя не согласиться с мнением П.А. Безлепкина о том, что в целях обеспечения соблюдения прав потребителей законодатель должен стимулировать к этому предпринимателя, создать такой правовой механизм, при помощи которого у предпринимателя будут существовать реальные возможности удовлетворения прав потребителя [2].

Нормативное содержание субъективных обязанностей продавцов, (изготовителей, исполнителей, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) раскрывается через определенную процедуру – последовательность совершения ряда действий в рамках соответствующей обязанности. Таким образом, осуществление указанных прав потребителей, а, следовательно, и выполнение корреспондирующих им обязанностей продавцов (изготовителей) нужно в совокупности рассматривать как определенные юридические процедуры. Юридические процедуры в гражданском праве Г.Н. Давыдовой рассматриваются как механизм реализации гражданско-правового закона, поскольку юридическая процедура призвана последовательно определять те акты и поступки, которые должно совершить управомоченное лицо, иные субъекты для достижения заранее определенного частноправового результата [8]. Рассматривая цели, на которые направлено осуществление юридических процедур, автор делает вывод, что таковыми выступают: необходимость организации эффективной охраны субъективного гражданского права; соблюдение законности и правопорядка в гражданско-правовой сфере; профилактика гражданских правонарушений; реализация информационной функции гражданского права [8].

Таким образом, следующим гражданско-правовым средством реализации прав потребителей технически сложных товаров выступают юридические процедуры осуществления прав таких потребителей и юридические процедуры исполнения обязанностей их контрагентов, в своем взаимодействии образующие определенный механизм.

Действие механизма осуществления прав потребителей технически сложных товаров, предусмотренных ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», можно представить следующим образом [6]. На первом этапе потребитель выявляет наличие не-

достатка приобретенного им технически сложного товара. Далее в рамках второго этапа потребитель, исходя из своих интересов, осуществляет выбор того права требования, которое будет предъявлено продавцу (изготовителю). При этом указанные права выбираются потребителем из того перечня прав, который предусмотрен в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» [6]. Выбор конкретного права потребителя технически сложного товара обусловлен также периодом времени, прошедшим с момента передачи потребителю товара (до 15 дней с момента получения товара или по истечении 15 дней с такого момента, характером недостатка (существенный либо обычный недостаток), а также рядом иных факторов (нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков). После выбора конкретного субъективного права на третьем этапе потребитель предъявляет выбранное им право продавцу (изготовителю). На четвертом этапе потребитель, не получив должного удовлетворения своих законных и обоснованных притязаний (полностью или в части), обращается к мерам защиты прав, которые в свою очередь реализуются посредством иного правового механизма – механизма гражданско-правовой защиты прав потребителей технически сложных товаров.

Таким образом, динамика механизма осуществления прав потребителя технически сложных товаров, предусмотренных ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», предполагает осуществление указанных прав в рамках четырех перечисленных этапов. Здесь необходимо отметить особенность представленного механизма, которая состоит в том, что рассмотренный нами выше механизм осуществления прав потребителей технически сложных товаров выступает правовым средством охраны такого права потребителя как право на качество приобретаемого товара, служит гарантией реализации указанного права. С другой стороны, само по себе законодательное закрепление представленного механизма служит правовым средством реализации прав, предусмотренных в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» [6].

Таким образом, среди процедур осуществления прав потребителей технически сложных товаров считаем возможным выделить общие и специальные процедуры. Первые – характерны для осуществления основных (общих) прав потребителей, а к числу специальных процедур – процедуры осуществления прав потребителей технически сложных товаров в случае обнаружения в них недостатков.

*Литература:*

1. Алексеев С.С. Общая теория права: В 2-х т, Т. 2. — М.: «Юридическая лит-ра», 1981. — 354 с.
2. Безлепкин П.А. Права потребителей как фактор регулирования предпринимательской деятельности: дисс. ... канд. юрид. наук. — М., 2011. — 228 с.
3. Вавилин Е.В. Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности. // Законы России: опыт, анализ, практика. — 2010. — № 5. — С. 7-11.
4. Единообразный торговый кодекс США / Пер. с англ. Н.М. Артемьева и др. ; Науч. ред. и авт. введения С.Н. Лебедев. — М.: Международный центр финансово-экономического развития, 1996. — 427 с.
5. Федеральный закон от 30 декабря 2012 г. № 302-ФЗ «О внесении изменений в главы 1, 2, 3 и 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // СЗ РФ — 2012. — № 53 (ч. 1). — Ст. 7627.
6. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» // СЗ РФ — 1996. — № 3. — Ст. 140.
7. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // СЗ РФ — 1998. — № 4. — Ст. 482.
8. Давыдова Г.Н. Юридические процедуры в гражданском праве. Общая характеристика: автореф. дисс. ... канд. юрид. наук. — Казань, 2004. — 27 с.

**Fixing of Responsibilities of the Salesman in Consumer Right Protection Law and Other Regulatory Legal Acts and Legal Procedures. Civil Remedies Aiming at Exercise of Rights of Technically Sophisticated Goods' Consumers**

*D.M. Gilfanova*  
*Kazan (Volga Region) Federal University*

*The paper substantiates the place of legal procedures in the system of civil remedies aiming at exercise of rights of technically sophisticated goods' consumers.*

*Key words: technically sophisticated goods, responsibilities of the salesman of technically sophisticated goods, legal procedures, mechanism of exercise of rights of technically sophisticated goods' consumers.*

