



Автор: Дарья Мудрая

АНАЛИТИКА

Подборка вопросов / ответов на тему: «Защита прав потребителей»

Вопрос 1. В каком порядке осуществляется защита прав потребителей?

Ответ: В соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- а) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- б) жительства или пребывания истца;
- с) заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, прокурор, федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, и его территориальные органы, а также иные органы в случаях, установленных законом, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В то же время, п.3 ст.333.36 Налогового кодекса РФ установлено, что потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1,000,000 рублей. В случае, если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 Налогового Кодекса и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1,000,000 рублей¹.

¹ Таким образом, потребитель:

- 1. определяет сумму государственной пошлины согласно пп. 1 п. 1 ст. 333.19 НК РФ;
- 2. полученная сумма уменьшается на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 руб.

Пример 1. Потребитель обратился в суд общей юрисдикции с исковым заявлением имущественного характера. Сумма иска составляет 1 050 600 руб.

Сумма государственной пошлины от цены иска, превышающей 1 000 000 руб., определяется в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 НК РФ. Данным подпунктом установлено, что при цене иска свыше 1 000 000 рублей - 13 200 рублей плюс 0,5 процента суммы, превышающей 1 000 000 рублей, но не более 60 000 рублей.

Сумма госпошлины с 1 050 600 руб. составит:

13200 руб. + (1 050 600 – 1 000 000) × 0,5% = 13200 + 253 = 13453 руб.

Сумма госпошлины с 1 000 000 руб. составляет 13 200 руб.

Таким образом, потребитель, подавший исковое заявление в суд общей юрисдикции, должен заплатить государственную пошлину в сумме 253 руб. (13453 - 13200).

В соответствии со ст. 23 ГПК РФ мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей ста тысяч рублей.

Вывод№1: если цена иска превышает сто тысяч рублей, то с иском необходимо обращаться в районный суд.

Вопрос 2. Необходимо ли соблюсти внесудебный порядок разрешения спора до обращения в суд?

Ответ: Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей товаров (работ, услуг), однако по некоторым спорам данной категории действующим законодательством предусмотрен такой порядок (например, ст. 797 ГК РФ «Перевозка»). Учитывая это, судья в соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ должен возвратить исковое заявление, если потребителем не был соблюден предварительный внесудебный порядок рассмотрения этих споров и такая возможность не утрачена. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону Российской Федерации.

Вывод№2: по общему правилу (в т.ч., в случае оказания услуг установки и доставки мебели) соблюдение внесудебного порядка необязательно, но рекомендуется в использовании в целях соблюдения добросовестности стороны в правоотношениях.

Вопрос 3. Обязательно ли сразу обращаться в суд, или есть определенный орган, который может помочь в защите прав потребителей?

Ответ: Согласно п. 1 ст. 40 Закона "О защите прав потребителей" государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, определяемом Правительством РФ.

В соответствии с Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. N 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" в настоящее время функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей осуществляет **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека** (Роспотребнадзор) непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Для успешного осуществления соответствующих полномочий Федеральной службой в ст. 41 Закона "О защите прав потребителей" предусмотрено, что *изготовитель* (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) по требованию Роспотребнадзора **обязан** предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных названным Законом.

Указанная служба уполномочена:

- **осуществлять проверку соблюдения** изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- **обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей** и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей;

- **осуществлять прием граждан, своевременное и полное рассмотрение обращений, запросов органов государственной власти, органов местного самоуправления, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации**¹.

Вывод №3: до обращения в суд можно обратиться в Территориальное управление Роспотребнадзора с заявлением о нарушении прав потребителя. Заявление будет рассмотрено, дан ответ на него.

Вопрос 4. Может ли Роспотребнадзор обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителей?

Ответ: Да, может. Но только в защиту группы потребителей или неопределенного круга лиц (практика). Это, к примеру, дела о поставке электроэнергии.

С заявлением в защиту отдельного потребителя Роспотребнадзор на практике не обращается в суд, что, на наш взгляд, противоречит действующему законодательству РФ. Напомним, что действия (бездействия) госорганов можно также обжаловать в административном и (или) судебном порядке.

Кроме того, в соответствии с п. 8.4.7. Типового положения о территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по субъекту Российской Федерации, Роспотребнадзор уполномочен участвовать в судебном деле по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Вывод №4: Роспотребнадзор вправе обратиться за защитой прав как потребителя, так и неопределенного круга лиц, но на практике госорган защищает права в суде исключительно группы потребителей или неопределенного круга лиц.

Вопрос 5. Может ли Роспотребнадзор самостоятельно привлекать к административной ответственности нарушителей?

Ответ: Да, может. В соответствии со ст. 23.49 КоАП РФ органы государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей рассматривают дела об административных правонарушениях, связанных с нарушением прав потребителей. К таким

¹ Типовое положение о Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по субъекту российской федерации, утвержденное Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации 24.04.2006 N 308.

органам и относится Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

В частности, Роспотребнадзор может привлекать к ответственности по ст. 14.7 КоАП РФ, в соответствии с которой обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей, в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), а также гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати до пятидесяти тысяч рублей.

Кроме того, согласно ст. 14.8 КоАП РФ нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

В соответствии с п. 2 вышеназванной статьи включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Вывод №5: Роспотребнадзор вправе самостоятельно привлекать к административной ответственности нарушителей.

Вопрос 6. Есть ли во Владивостоке такая служба?

Ответ: Да, есть. Во Владивостоке действует **Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю**

г. Владивосток, ул. Сельская, дом 3
тел. (4232) 44-27-40,
тел/факс (4232) 44-25-72
e-mail: pkrrpn@pkrrpn.ru

Вывод № 6: во Владивостоке действуют ТО Роспотребнадзора.

Таким образом, алгоритм действий при нарушении прав потребителей можно представить следующим образом:

1) *потребитель представляет заказным письмом с уведомлением и описью о вложении, нарочным образом под роспись уполномоченного лица или в форме электронного сообщения претензию на имя руководителя компании-нарушителя, в которой излагает сущность нарушения прав, какие нормы действующего законодательства были нарушены, свои требования с учетом Закона о ЗПП, а также о возможности обращения в Роспотребнадзор и (или) суд за защитой своих прав в случае неудовлетворения интересов потребителя в указанный срок.*

2) *в случае отсутствия положительного для потребителя решения ситуации, последний обращается в Роспотребнадзор для подготовки и установления факта нарушения его прав и действующего законодательства РФ, а также наложения административной ответственности.*

3) если права потребителя не будут удовлетворены и на третьем (условном) этапе рекомендуем обращаться в суд за защитой своих прав с исковым заявлением, прилагая сопроводительные документы, свидетельствующие о нарушении прав, а также Заключение и (или) Постановление (Протокол) Роспотребнадзора о факте совершения правонарушения.

ВАЖНО (nota bene):

- 1) общая статистика рассмотрения дел в судах говорит о безоговорочном «пропотребительском» характере вынесенных судебных актов;
- 2) помимо стоимости товара / услуги / работы можно взыскать:
 - неустойка;
 - компенсацию морального вреда;
 - убытки;
 - стоимость доставки крупногабаритного груза;
 - судебные расходы;
 - штраф 50% от взысканного.
- 3) помимо административного и судебных рычагов, рекомендуется использовать так называемый «репутационный» посредством обращения в СМИ, известный инстаграм-каналы и прочие популярные медиа-ресурсы.