**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ»**

**Юридический факультет**

Кафедра «Гражданского и предпринимательского права»

Дисциплина «Гражданское право»

Курсовая работа

на тему: «Отдельные аспекты защиты прав потребителей по законодательству РФ»

**Студентки 3 курса**

**очной формы обучения**

**по направлению**

**«юриспруденция»**

**Ф.И.О.**

**Парфентьевой Полины Валерьевны**

**Научный руководитель:**

**Сергеева Наталья Юрьевна**

**Москва – 2022 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**Введение** 4](#_Toc100873200)

[**Глава 1. Общая характеристика законодательства РФ о защите прав потребителей** 6](#_Toc100873201)

[**Глава 2. Отдельные аспекты защиты прав потребителей при продаже товаров потребителям** 10](#_Toc100873202)

[**Глава 3. Отдельные аспекты государственной и общественной защиты прав потребителей** 19](#_Toc100873204)

[**Заключение** 33](#_Toc100873205)

[**Список использованных источников и литературы** 35](#_Toc100873206)

# **Введение**

Каждый человек за свою жизнь бесчисленное множество раз становится потребителем, и хоть раз за свою жизнь сталкивался с приобретением товаров ненадлежащего качества. При этом, нечасто потребитель, столкнувшийся с подобной проблемой, реализует свои права. Актуальность данной курсовой работы заключается в том, что ежедневно происходят случаи нарушения законодательства о защите прав потребителя и необходимо повышение правовой грамотности граждан в сфере потребительского рынка – популяризация информации о том, какими правами в данной сфере обладают граждане, какими – продавец, и что делать в случае, когда такие права нарушаются. Помимо этого, российское законодательство, а в первую очередь, конечно же, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, постоянно дополняется и изменяется, и подобные изменения необходимо вовремя фиксировать и детально изучать.

Вышеупомянутый закон издан для регулирования отношений, возникающих между потребителями и предпринимателями с момента реализации товаров, работ, услуг; законодательного закрепления прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их жизни и здоровья, получения информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещения потребителей, государственной и общественной защитой их интересов, объединения в общественные организации потребителей, а также определении механизма реализации этих прав.

Цель данной курсовой работы – подробно изучить Закон РФ «О защите прав потребителя» и другие источников российского законодательства о защите прав потребителей, выделить основные особенности соответствующего законодательства.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

* изучить общие положения и правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей
* рассмотреть отдельные аспекты защиты прав потребителей при продаже товаров потребителей
* рассмотреть отдельные аспекты защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг
* изучить государственную и общественную защиту прав потребителей.

Объектом исследования являются правоотношения, возникающие в Российской Федерации между потребителями, с одной стороны, и их контрагентами - изготовителями (исполнителями, продавцами), с другой.

Предметом же – нормы действующего гражданского законодательства Российской Федерации, судебная практика и научная доктрина

Методология включает в себя описательный, формально-структурный и логический методы исследования, в том числе, анализ нормативно-правовых и теоретических источников.

Структура курсовой работы определяется ее целью и задачами и представляет собой введение, три главы, заключение и список использованной литературы.

# **Глава 1. Общая характеристика законодательства РФ о защите прав потребителей**

Гражданско-правовые отношения, складывающиеся в сфере защиты прав потребителей, сегодня регулирует целый ряд источников правового регулирования:

* Гражданский кодекс РФ, а именно глава 30, раздел 4 часть 2,
* Закон РФ от 7.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»,
* Федеральный Закон от 5 апреля 2013 г. №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»,
* Федеральный закон "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" от 28.12.2009 N 381-ФЗ,
* Федеральный закон "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 N 29-ФЗ,
* [Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ в редакции от 30.12.2020 "О стандартизации в Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/)

Помимо этого, применяются обычаи делового оборота и существует специально-правовое регулирование, предусмотренное в отношении купли-продажи отдельных видов имущества. Например, для ценных бумаг – ФЗ от 22.04.1996 №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг, для валютно-ценностей – ФЗ от 10.12.2003 №173-ФЗ о валютном регулировании и валютном контроле.

А для международной купли-продажи в качестве источника используется Конвенция ООН «О договорах международной купли-продажи товаров», заключенная в Вене 11.04.1980.

При этом, в иерархии нормативно-правовых актов принято принимать во главенство общепризнанные принципы и нормы международного права, а также международные договоры РФ, являющиеся в соответствии с Конституцией РФ составной частью правовой системы РФ и применяющиеся непосредственно или после издания национального акта. В области законодательства по защите прав потребителя таковыми являются «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», принятые Генеральной Ассамблеей ООН 9 апреля 1985 года и пересмотренные Резолюцией ООН 70/186 от 22 декабря 2015 года, Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств-участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей, заключенное в Москве 25 января 2000 года

Следующим по правовой значимости выступают положения Гражданского Кодекса Российской Федерации, касающиеся исследуемой области законодательства. Данный вывод можно сделать, исходя из статьи 1 Закона «О защите прав потребителей», где среди перечисленных нормативных правовых актов главенствующее положение в структуре законодательства о защите прав потребителей занимает ГК : «Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации».

В соответствии со ст. 3 ГК РФ, если в других законах содержатся нормы гражданского права, они должны соответствовать ГК РФ. Однако предусматривается принятие специальных законов и других правовых актов, основанных на этих законах. К числу таковых специальных законов следует относить также Закон РФ «О защите прав потребителей», который является следующим в иерархии уже после Гражданского Кодекса.

И уже после вышеупомянутого закона в иерархии находятся ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации", ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов", [ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/). Нормы данных актов лишь дополняют уже существующие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» в той части, которая относится к регулируемой области правоотношений.

Что же касается места законодательства о защите прав потребителя в российском законодательстве в принципе, то есть несколько точек зрения на этот вопрос.

В юридической науке ряд авторов полагает, что нормы о защите прав потребителей нуждаются в отграничении от других правовых норм в связи с их принадлежностью к особому институту права, и поскольку указанные нормы регулируют особую область – отношения, возникающие в сфере защиты прав потребителей, то в системе гражданско-правовых норм, регулирующих указанные отношения, первостепенными необходимо считать нормы, которые закреплены в специальном законе – Законе «О защите прав потребителей»

При этом большинство теоретиков, в числе которых О.Н. Зименкова, В.И. Тобис, А.Е. Шерстобитов, Т.Л. Левшина и другие, рассматривают действующее законодательство о защите прав потребителей в качестве специальной комплексной отрасли законодательства.

Так, вышеупомянутые ученые справедливо фиксировали в процессе анализа правоприменительной практики Закона "О защите прав потребителей", что правоприменительная деятельность в данной области невозможна без отраслевого законодательства, так как черпает из него основные, базовые категории (например, договор, правонарушение, вина, ответственность и т.д.).

Таким образом, российское законодательство о защите прав потребителей как комплексная отрасль представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства и включает нормы различных отраслей права[[1]](#footnote-1)

В качестве основного нормативного акта, регулирующего отношения по защите прав потребителей в Российской Федерации, выступает закон РФ «О защите прав потребителей», вступивший в силу 7 апреля 1992 года. Также данный закон дополнился Федеральным законом от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Кодекса РСФСР об административных правонарушениях».

По структуре Закон РФ «О защите прав потребителей» состоит из преамбулы, общих положений, главы о защите прав потребителей при продаже товаров потребителям, главы о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг), а также главы о государственной и общественной защите прав потребителей.

Указанный нормативно-правовой акт регулирует отношения, возникающие между потребителями и продавцами по поводу продажи товаров, осуществления работ и оказания услуг и, по сути, применяется постоянно, так как реализация всего вышеперечисленного происходит практически с каждым гражданином России ежедневно.

Подводя итоги главы, иерархия законодательства о защите прав потребителей строится следующим образом: вначале выступают общепризнанные принципы и нормы международного права, а также международные договоры РФ, затем следуют нормы Гражданского права, заключенные непосредственно в Гражданском Кодексе, далее – ряд федеральных законов и законов РФ, из которых наибольшее правовое значение в данной области имеет Закон РФ «О защите прав потребителей».

Российское законодательство о защите прав потребителей является комплексной отраслью права, черпающей свои начала из различных отраслей права.

# **Глава 2. Отдельные аспекты защиты прав потребителей при продаже товаров потребителям**

Одним из важнейших прав потребителя является право на получение товаров, результатов работ и услуг, соответствующих обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым требованиям, а также информации о продукции, согласно статье 4 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Данный нормативно-правовой акт дополняет 469 статью Гражданского кодекса РФ, согласно которой установлено, что качество проданной вещи должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии указаний в договоре – обычно предъявляемым требованиям.

Несмотря на принципиальное совпадение подходов в ГК и принятых нормативных актов в виде Законов, некоторые различия все же есть.

В первую очередь, если речь идет от Гражданском Кодексе, то в данном случае, главную роль в защите прав потребителя играют условия договора, в то время как Закон РФ, в первую очередь, отсылает к обязательным требованиям стандартов.

Так, согласно ГК, выделяются некоторые особенности, связанные с содержанием такого договора.

Следует отметить, что соглашением сторон могут также устанавливаться особые правила оплаты товара – сюда относят предварительную оплату, оплату в кредит и рассрочку платежа.

Гражданский Кодекс предусматривает несколько видов договоров розничной купли продажи:

* Продажа товаров с условием о его принятии покупателем в определенный срок
* Продажа товаров по образцам и дистанционный способ продажи товаров
* Продажа товаров с использованием автоматов
* Продажа товара с условием о его доставки покупателю
* Договор найма продажи

В отличие от Гражданского Кодекса, Федеральные законы и Законы РФ ставят в приоритет обязательные требования стандартов, а не договор сторон.

В свою очередь, [Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ в редакции от 30.12.2020 "О стандартизации в Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/) устанавливает правовые основы стандартизации в Российской Федерации, в том числе функционирования национальной системы стандартизации, и направлен на обеспечение проведения единой государственной политики в сфере стандартизации. Статья 3 данного закона устанавливает, что он принят с целью улучшение качества жизни населения страны и предупреждения действий, вводящих потребителя продукции в заблуждение.

В законе РФ «О поставках продукции и товаров для государственных нужд» зафиксированы два основополагающих момента: обязательные требования ГОСТ и условия договора, но уже во вторую очередь. Выделяется один принципиальный момент, зафиксированный Законом от 28 мая 1992г.: для определения требований к качеству продукции может применяться лишь нормативная документация, установленная законодательством. Правовая форма этих документов приобретает существенное значение, поскольку она связана с компетенцией соответствующего органа.

При этом, разъяснение вносит Приказ ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: «Необходимо иметь в виду, что не все требования государственных стандартов являются обязательными […] к обязательным требованиям государственных стандартов относятся требования, устанавливаемые для обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и единства маркировки»

Рассмотрим права потребителя при продаже товаров с точки зрения гражданского права.

Как было изложено выше, фактом заключения сделки между продавцом и покупателем является договор. В данном случае в роли продавца выступает специализированный предприниматель, осуществляющий продажу товаров в розницу – ИП или коммерческая организация. Не исключена также возможность участия на стороне продавца и некоммерческой организации при осуществлении ею приносящей доход деятельности

Под потребителем подразумеваются граждане и юридические лица, приобретающие товар для использования несвязанного с предпринимательской деятельностью.[[2]](#footnote-2) Юридические лица могут приобретать, например, канцелярские товары, столовые приборы для приема партнеров и гостей, хозяйственный инвентарь, при этом обязуясь не реализовывать данные товары в продаже.

Предметом договора является потребительский товар с соблюдением правил о его оборотоспособности. Существенным условием является именно личное использование. При этом количество товара не имеет значения. Специальная цель использования – товар приобретается для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью

Цена тоже является существенным условием. Покупатель обязан оплатить товар по цене, которая была объявлена продавцом в момент заключения договора. Может быть выражена только в российских рублях.

Срок договора устанавливается сторонами договора

Форма договора в данном случае простая письменная, устная, предусматриваются конклюдентные действия. Например, продажа товаров с использованием автоматов, где конклюдентными действиями считаются: оплата, нажатие кнопок.

Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи покупателю документа, подтверждающего оплату товаров – кассового, товарного чека, иного документа.

К числу таких иных документов при дистанционных способах продажи с использованием электронных и безналичных расчетов относится выписка с банковского счета об авторизации и совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций, документы, выдаваемые оператором электронных денежных средств.

Все эти документы выступают письменными доказательствами, что договор является заключенным.

У продавца в силу заключенного договора возникают обязанности двух типов: публичного характера и договорные. Обязанности публичного характера возникают в силу закона: предоставление необходимой и достоверной информации о продавце, режиме его работы, в продаваемом товаре; обязанность продавца по обеспечению безопасности товара в течение срока его службы, срока годности; обязанность по осуществлению предпродажной подготовки (расфасовка товара, проверка его качества, очистка; обязанность по предоставлению возможности покупателю перед заключением договора осмотреть товар. Договорные же, в свою очередь порождаются в силу заключенного договора. Среди них выделяют обязанность передать товар в определенном месте со всеми принадлежностями и документами, относящимися к товару в согласованном количестве и ассортименте, соответствующей комплектности и комплекте, если таковой предусмотрен, данный товар должен быть установленного качества, свободным от прав третьих лиц, находиться в надлежащей упаковке и\или таре.

Если продавец не исполнит указанные обязанности, покупатель вправе отказаться от товара.

Покупатель же, со своей стороны, согласно ГК, обязан лишь оплатить купленный товар и принять его, а также сообщить продавцу о недостатках переданного товара при их наличии. При этом покупатель в праве:

* Потребовать передачи проданной ему вещи
* Отказаться от исполнения договора, если продавец отказывается передать проданный покупателю товар.
* Требовать передачи недостающего количества товара, либо отказаться от переданной части товара и от его оплаты, а если товар оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы.
* Потребовать соразмерного уменьшения цены товара или расторжения договора, если товар несвободен от прав третьих лиц
* Назначить продавцу разумный срок для передачи принадлежностей и документов, относящихся к товару.

Предварительная оплата товара (полная или частичная) производится до его передачи покупателю в срок, предусмотренный договором, а при отсутствии срока – в разумный срок, согласно статье 314 ГК РФ.

Права покупателя, не получившего предварительно оплаченные товары, заключаются в возможности требовать передачи оплаченного товара или возврата суммы предоплаты.

Также, согласно статье 395 ГК, покупатель вправе на сумму предоплаты требовать уплатить проценты за пользование чужими денежными средствами.

Продажа товаров в кредит означает предоставление покупателю отсрочки платежа после передачи ему товаров.

По общему правилу, согласно статье 488 ГК РФ, оплата товара, проданного в кредит, должна производиться единовременно. В случае, если товары, которые должны быть оплачены в кредит, не переданы покупателю, он вправе потребовать расторжения договора и возмещения убытков.

Согласно статье 8 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы

Указания в настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказание услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а по усмотрению изготовителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов РФ.

Закон требует не только довести до сведения потребителя специальные правила использования, транспортировки, хранения и утилизации товаров результатов работ), но и предупредить его о продолжительности срока службы (годности) изделия (то есть о его потенциальной опасности после истечения указанного срока), необходимые действия по его истечении и возможных последствиях в случае не выполнения этих действий. Предупреждение должно быль сделано продавцом (исполнителем) в порядке, установленном Законом для предоставления потребителю информации о продукции.[[3]](#footnote-3)

В случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные статьей 14 настоящего Закона, а также потребовать возмещения убытков, причиненных природным объектом, находящимся во владении потребителя на праве собственности, либо по иным основаниям, предусмотренным законом или договором.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информации о товаре, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках.

Перейдем к правам потребителей на безопасность товара (работы, услуги) и ответственность другой стороны договора за нарушение этих прав.

Введенные в действие на территории РФ законы «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации», «О защите прав потребителей» ужесточают требования к качеству и безопасности производимых (подаваемых) изготовителями (исполнителями, продавцами) товаров или оказываемых ими услуг.

Указанные законы предусматривают обязательную сертификацию товаров (работ, услуг), потенциально опасных для здоровья, жизни и имущества граждан, в том числе при их импорте в РФ.

Статьей 456 ГК установлено, что продавец обязан одновременно с передачей вещи передать покупателю относящиеся к ней документы, предусмотренные законом, иными правовыми актами или договором: технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.

В отличие от сертификата соответствия товара требованиям государственных стандартов по безопасности, выдаваемого аккредитованным органом по обязательной сертификации, сертификат качества является техническим документом изготовителя товара и удостоверяет проведение на предприятии контроля качества выпускаемого товара и его соответствия всем предъявляемым к его качеству требованиям, включая обязательные требования государственных стандартов и требования нормативных документов изготовителя (технические условия, описания и т.п.).[[4]](#footnote-4)

Статья 5 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает что потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имущества. В целях обеспечения упомянутого права в стандартах устанавливаются обязательные требования, которые должны это обеспечивать.

Безопасность должна обеспечиваться при разработке и изготовлении товаров, путем обеспечения возможности его ремонта и технического обслуживания. Ответственность за определение необходимости и разработку специальных правил несет изготовитель (исполнитель).

В случае, если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товаров (работ, услуг) в течение установленных сроков, он обязан возместить потребителю убытки в соответствии со статьей 12 Закона.

Продукция, прошедшая сертификацию и выпускаемая предприятиями может оказаться фактически не соответствующей установленным требованиям безопасности. На этот случай Закон предусматривает: если установлено, что при использовании, транспортировке или хранении товаров (результатов работ) с соблюдением установленных правил они причиняют или могут причинить вред – принять меры по изъятию их из оборота, приостановить их производство.

Согласно ст. 503 ГК, возврат товара с недостатками осуществляется потребителем за счет продавца. При этом продавец не вправе производить удержания из возвращаемой покупателю суммы, связанные с пользованием товаром, потерей им товарного вида и т.п.

Право требовать полного возмещения убытков потребитель имеет независимо от содержания предъявленного им требования. Основанием для возмещения убытков является их причинение вследствие продажи потребителю товара ненадлежащего качества.

Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека, а также технического паспорта или иного заменяющего его документа не является само по себе основанием для отказа в рассмотрении его требования. Вопреки широко распространенному среди продавцов мнению эти документы не являются договором купли-продажи. Они лишь подтверждают факт его заключения, цену и другие обстоятельства.

Договор розничной купли-продажи, в соответствии со ст. 159 ГК, обычно заключается в устной форме, как сделка, исполняемая при ее совершении, независимо от ее суммы.

Поэтому потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания и другие доказательства, подтверждающие факт совершения сделки и ее условия.

Делая выводы по главе, необходимо заметить следующее:

Закон обеспечивает эффективную защиту прав потребителя и предполагает ответственность продавца и/или изготовителя товара в случае их нарушения.

Прежде всего, важнейшим правом потребителя является получение товара надлежащего качества и достоверную информацию о нем.

Также потребитель вправе:

* Потребовать передачи проданной ему вещи
* Отказаться от исполнения договора, если продавец отказывается передать проданный покупателю товар.
* Требовать передачи недостающего количества товара, либо отказаться от переданной части товара и от его оплаты, а если товар оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы.
* Потребовать соразмерного уменьшения цены товара или расторжения договора, если товар несвободен от прав третьих лиц
* Назначить продавцу разумный срок для передачи принадлежностей и документов, относящихся к товару.

# **Глава 3. Отдельные аспекты государственной и общественной защиты прав потребителей**

В любом цивилизованном государстве за соблюдением порядка в различных областях жизни следят государственные службы.

Государство законодательно утвердило некоторые наши права как потребителей. Но задача государственного регулирования в любой области – не только предоставить определенные права, но и обеспечить их реальное соблюдение. Для этого государство создает специальные организации, наделяя их особыми правами по контролю за соблюдением потребительского и иного законодательства.

Существует три вида защиты прав потребителей:

* Судебная
* Государственная
* Общественная

Государственная защита происходит посредством государственного

контроля.

Органы общей компетенции – это организации, на которые возложены функции защиты прав граждан в целом, а не только как потребителей. Это полиция, прокуратура, суд. Защита прав потребителей для таких органов – лишь одно из направлений деятельности.[[5]](#footnote-5)

Главным органом, выполняющим контрольно-надзорную функцию в данной сфере, считается Роспотребнадзор, образованный Указом Президента РФ от 09 марта 2004 г. № 314. Согласно статье 1 Положения о федеральной служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 30 июня 2004 г. № 322, его функциями являются: выработка и реализации государственной политики и нормативно-правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей, разработка и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также организация и осуществление федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Согласно пункту 5.3 данного Положения, Роспотребнадзор регистрирует:

* впервые внедряемые в производство и ранее не использовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);
* отдельные виды продукции в том числе пищевые продукты, ввозимые на территорию РФ и т.д.
* Также согласно пункту 6 данного Положения, Роспотребнадзор имеет право:
* организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;
* пресекать факты нарушения законодательства РФ в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований в установленной сфере деятельности;
* осуществлять контроль за деятельностью территориальных органов Службы и подведомственных организаций.

Помимо этого, данная федеральная служба осуществляет в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров и т.д.

Более того, потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор, в котором может сообщить, например, о нарушении его прав со стороны продавца (исполнителя работ, услуг)[[6]](#footnote-6), в случае, если продавец отказал потребителю или оставил без ответа его обращение.

Обращение (жалобу) можно подать в ТО Роспотребнадзора, в частности, следующими способами, согласно пункту 1 статьи 4, [части 1 стать 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=314820&date=04.04.2022&dst=100073&field=134) Федерального Закона N 59-ФЗ:

* лично;
* по почте;
* в электронной форме через сайт Роспотребнадзора или по электронной почте ТО Роспотребнадзора субъекта РФ;
* по факсу;
* через МФЦ, если между Роспотребнадзором и МФЦ заключено соглашение о взаимодействии

Почтовый адрес, адрес электронной почты, номер факса для обращений граждан указываются, как правило, на сайте территориального отдела Роспотребнадзора.

Сведения о месте нахождения территориальных органов Роспотребнадзора, почтовых адресах для направления обращений, о руководителе, телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены, в частности, на информационных стендах в помещениях общественных приемных Роспотребнадзора и его ТО, а также на официальном сайте Роспотребнадзора[[7]](#footnote-7)

В обращении (жалобе) необходимо указать:[[8]](#footnote-8)

* наименование государственного органа, в который направляется обращение (ТО Роспотребнадзора), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
* свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
* адрес электронной почты (если обращение направляется в форме электронного документа);
* почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
* суть обращения;
* дату и поставьте личную подпись

В случае необходимости в подтверждение своих доводов потребитель может приложить к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии. При обращении в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме[[9]](#footnote-9)

При личном обращении в ТО Роспотребнадзора необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.[[10]](#footnote-10)

Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) - 30 дней со дня их регистрации в ТО Роспотребнадзора. В исключительных случаях, а также в случае направления межведомственного запроса по обращению срок может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем заявителя уведомляют[[11]](#footnote-11)

Ответ на обращение (жалобу) должен быть предоставлен:

* в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если обращение было представлено в письменной форме, или по информационно-телекоммуникационным сетям;
* устно (с согласия потребителя), если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки

Руководством деятельностью данной службы занимается Правительство РФ.

В целом, практика написания жалоб и обращений в Роспотребнадзор активно работает.

По данным, представленным территориальным отделом Роспотребнадзора по Московской области, самыми распространенными причинами направления обращений на нарушения законодательства по защите прав потребителей являлись нарушения:

* в сфере розничной торговли – 18060 обращений (50%), из них в сфере торговли;
* продовольственными товарами – 6926 обращений (38,3%);
* в сфере торговли, осуществляемой дистанционным способом – 6391 обращений (35,4%);

По 62921 обращениям в ходе рассмотрения были даны разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции Управления Роспотребнадзора по Московской области, количество обращений, послуживших основанием для судебной защиты прав потребителей – 37.

Также 475 обращений, в соответствии с действующим законодательством, стали основанием для проведения проверок и 346 административных расследований. В рамках рассмотрения обращений Управлением было выдано 743 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, в связи с тем, что в обращениях содержались сведения, указывающие на наличие признаков нарушений обязательных требований.

В целом, можно сделать вывод о том, что жалобы и обращения в Роспотребнадзор, подаваемые потребителями, зачастую становятся основанием для проведения проверок и возбуждений уголовных дел.

В целях охраны здоровья населения и предотвращения оборота некачественных пищевых продуктов на потребительском рынке Правительство РФ своим постановлением от 29 сентября 1997 г. N 1263 утвердило Положение о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании и уничтожении.

Этим постановлением определена компетенция государственных органов по проведению экспертизы и определению дальнейшей судьбы некачественной продукции:

* органы санитарно-эпидемиологического надзора проводят экспертизу продукции, не отвечающей требованиям санитарных правил, норм и гигиенических нормативов;
* органы ветеринарного надзора ответственны за экспертизу продукции животноводства, птицеводства и рыбы, а также продуктов растениеводства, не отвечающих требованиям ветеринарно-санитарных правил и норм;
* органы надзора в области стандартизации и сертификации проводят экспертизу в отношении продукции, не отвечающей требованиям государственных стандартов и не прошедшей в установленном порядке государственной сертификации;
* органы контроля за качеством зерна и продуктов его переработки – в отношении этих продуктов, не отвечающих требованиям государственных стандартов;
* органы контроля в торговле – в отношении продукции, не отвечающей обязательным требованиям качества, а также продукции с истекшим сроком годности.

В остальных случаях обнаруженная некачественная пищевая продукция подлежит экспертизе с целью определения возможности ее дальнейшего использования или уничтожения.

Экспертиза включает оценку соответствия сопроводительной документации на продукцию требованиям нормативной и технической документации, оценку ее внешнего осмотра, исследований, состояния упаковки и маркировки продукции. Выясняются также условия производства, закупки, поставки, транспортировки, хранения и реализации продукции. При необходимости проводятся лабораторные исследования (испытания) качества и безопасности.

Органы внутренних дел принимают оперативные меры при нарушении прав потребителей (составляют протоколы о нарушениях прав потребителей, проводят проверки по жалобам и заявлениям граждан и т.п.).

Задача прокуратуры – надзор за законностью во всех сферах жизни общества. Прокуратура защищает интересы потребителей в том случае, если потребитель в силу возраста или состояния здоровья не может защитить свои права самостоятельно либо если нарушение выходит за рамки гражданского законодательства и следует привлечь нарушителей к уголовной ответственности.

Органы специальной компетенции – это государственные органы, основной задачей которых является контроль за соблюдением интересов потребителей. Они же принимают меры в случаях нарушения прав потребителей.[[12]](#footnote-12)

Специальные органы по защите прав потребителей подразделяются на федеральные и местные, то есть на действующие на территории всей страны и защищающие всех российских потребителей и работающие на местном уровне – области, города, района. Местные органы не подчиняются федеральным и действуют абсолютно самостоятельно.

Помимо вышеупомянутых органов, защитой прав потребителей также занимается Министерство Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства. Согласно пункту 3 Положения о Министерстве Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 12.07.1999 N 793, данный орган:

* осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, рассматривает факты нарушений антимонопольного законодательства Российской Федерации, законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей,
* принимает участие в разработке государственной политики в области защиты прав потребителей, обеспечивает взаимодействие федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений (их ассоциаций, союзов) в области защиты прав потребителей,
* анализирует и прогнозирует экономическую ситуацию, складывающуюся в Российской Федерации в процессе реализации мер государственного регулирования в области защиты прав потребителей их услуг,
* дает разъяснения по вопросам применения антимонопольного законодательства Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей,
* направляет материалы о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей

Государственный контроль за обеспечением безопасности и качества товаров (работ, услуг) возложен на Государственный комитет по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт), который следит за соответствием продукции стандартам; а также на федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти.

Государственные органы, на которые возложены контрольно-надзорные функции в сфере защиты прав потребителей, имеют право направлять предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров и налагать штрафы за нарушение законодательства; принимают решение о приостановлении производства товаров, о необходимости отзыва товаров от потребителей и выполняют другие функции, возложенные на них специальным законодательством.

Никакие федеральные органы не могут знать всех проблем, с которыми приходится ежедневно сталкиваться потребителям в каждом конкретном городе или районе.

Именно поэтому определенные функции по защите интересов потребителей закон возлагает на городские, районные, областные администрации. Сегодня практически в каждом (даже самом маленьком) населенном пункте есть специалист или группа специалистов, которые занимаются защитой прав потребителей.

В отличие от федеральных органов, местные органы по защите прав потребителей не наделены никакими контрольными функциями. Практически единственная административная мера, которую могут применить эти организации, – право приостановить реализацию товаров с просроченными сроками годности.

Помимо государственных органов, защитой прав потребителей также занимаются общественные объединения.

Согласно ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

Они вправе:

* участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
* проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
* осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного

При этом, прокуратура разъясняет, что Общественные организации потребителей не в праве проводить проверки соблюдения прав потребителей.

Их полномочия должны быть направлены на установление фактов, свидетельствующих исключительно несоблюдении норм потребительского законодательства, с последующим направлением указанной информации в органы государственного надзора для проведения проверки этих фактов.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека неоднократно отмечала, что усиление роли общественного потребительского движения, его активное участие в формировании и реализации как можно большего числа направлений национальной политики в области защиты прав потребителей Роспотребнадзор рассматривает как объективное условие для тесного и плодотворного взаимодействия с институтами гражданского общества в лице соответствующих общественных объединений потребителей.[[13]](#footnote-13)

Рассмотрим судебную практику с сфере защиты прав потребителей.[[14]](#footnote-14)

Определение Судебной коллегии Верховного Суда от 8 декабря 2020 г. №29-КГ20-6-К1:

Некто К. заключила договор купли-продажи автомобиля с обществом, после чего с приобретенным ею автомобилем начались неполадки. В течение полугода К. несколько раз обращалась в сервисный центр, каждый раз требовалась замена дорогостоящих комплектующих, отвечающих за корректную работу автомобиля. От проведения гарантийного ремонта К. отказалась и направила в адрес продавца автомобиля претензию с требованием принять автомобиль с имеющимися недостатками и вернуть за него денежные средства. Претензия была оставлена продавцом без удовлетворения. В конечном итоге, после череды судебных решений удалось дойти до Верховного Суда РФ, требования К. удовлетворили и было вынесено следующее определение: «Выявленные более одного раза различные недостатки технически сложного товара, каждый из которых в отдельности делает товар несоответствующим обязательным требованиям к качеству и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара по назначению, являются существенным недостатком по признаку неоднократности»

Перейдем к следующему определению Судебной коллегии. Определение Судебной коллегии Верховного Суда от 15 декабря 2020 г. №46-КГ20-19-К6:

Ш. обратилась в суд с иском к импортеру о возврате стоимости товаров, взысканию неустойки, компенсации морального вреда и штрафа, указав, что является обладателем смарт-устройств, выполняющих свои функции через онлайн-сервис. После отключения данного сервиса в связи с переходом производителя товаров на использование иного программного обеспечения, они стали не пригодными для использования в соответствии с целями, для которых приобретались, а именно для учета и контроля физической нагрузки при тренировках.

В соответствии со ст. 6 Закона о защите прав потребителей изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. В п. 39 постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. № 17 разъяснено, что требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со ст. 469 ГК РФ. Анализ приведенных выше норм материального права и разъяснений Пленума Верховного Суда позволяет сделать вывод о том, что качественным следует признать такой товар, который на протяжении всего срока службы может использоваться в соответствии с конкретными целями, для которых он обычно применяется.

Таким образом, утрата возможности использования товара в связи с прекращением изготовителем обеспечения его работоспособности в течение срока службы, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю по аналогии (ст. 6 ГК РФ) должна признаваться недостатком товара, при котором в силу п. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, а если недостаток товара является неустранимым, по своему выбору предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные п. 3 ст. 18 названного закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Подводя итог главы, существует три вида защиты прав потребителя – государственная, общественная и судебная. При должной работе первый двух видов защиты, нарушенные права потребителя защищаются на судебном уровне в случае, если продавец товара (работ, услуг) урегулировал ситуацию обоюдно по закону.

Среди государственных органов, защищающих права потребителя, выделяют прокуратуру, Роспотребнадзор, Министерство РФ по антимонопольной политике, Госстандарт.

Потребитель вправе в установленном порядке обратиться в Роспотребнадзор с жалобой или обращением, а также за общественной защитой в общественные объединения. Данные меры эффективнее всего работают комплексно.

# **Заключение**

Защита прав потребителей является одной из наиболее актуальных проблем современности, так как ежедневно права потребителя нарушаются, и немногие обращаются за их защитой.

Защита основных прав потребителей в нашей стране обеспечивается Законом РФ «О защите прав потребителей», деятельностью Роспотребнадзора, Госстандарта РФ, Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, обществами защиты прав потребителей.

Законодательством потребителям предоставлено право при покупке товара знать его изготовителя, стандарт качества и перечень основных потребительских свойств, если речь идет о продуктах питания, то их состав, калорийность и содержание вредных для здоровья веществ и противопоказания к употреблению этих продуктов при определенных заболеваниях. На товарах, потребительские свойства которых могут ухудшаться с течением времени, должен быть указан срок годности и дата изготовления.

Обязательной сертификации подлежат товары для детей, продукты питания, товары бытовой химии, парфюмерия, косметика, ядохимикаты, минеральные удобрения, продукция машиностроения и приборостроения бытового назначения. Требования обязательной сертификации распространяются на государственные и частные предприятия.

Праву потребителя соответствует обязанность продавца и изготовителя обеспечивать всю требуемую информацию. Предоставление неполной или недостоверной информации может повлечь за собой материальную ответственность продавца за вред, причиненный здоровью покупателя. Купив товар с неоговоренными продавцом недостатками, потребитель вправе потребовать либо безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов по их устранению, либо соразмерного уменьшения покупной цены, замены товара на товар аналогичной марки, замены на такой же товар другой марки, либо возмещения убытков.[[15]](#footnote-15)

По требованию потребителя продавец и изготовитель обязаны немедленно заменить некачественный товар. В случае необходимости дополнительной проверки качества замена должна быть осуществлена в течение 20 дней с момента предъявления требования. При отсутствии у продавца на данный момент необходимого товара замена должна быть произведена в течение месяца.[[16]](#footnote-16)

Хотя и невозможно пресечь все правонарушения со стороны продавцов и изготовителей товаров, работ и услуг, особенно, когда набирает все большую популярность онлайн-торговля, для которой еще не подготовлена прочная правовая основа, органы, ответственные за защиту прав потребителей, работают довольно эффективно, что подтверждают приведенные в моей курсовой работе статистические данные.

В заключении необходимо подчеркнуть, что основные положения законодательства о защите прав потребителей необходимо знать каждому гражданину, так как оно дает возможность гражданину-потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но и грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свои нарушенные права.

# **Список использованных источников и литературы**

**Правовые источники**

1. Конституция Российской Федерации : [принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 г.] // Официальный интернет–портал правовой информации. – URL: http://www.pravo.gov.ru (дата обращения: 22.04.2022).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021) // Собрание законодательства РФ. - 29.01.1996. - № 5. - ст. 314, 395, 456, 469, 488.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // Российская газета, № 8, 16.01.1996.
4. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_40241/ (дата обращения: 22.04.2022)
5. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» от 28.12.2009 N 381-ФЗ [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_95629/ (дата обращения: 22.04.2022)
6. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 N 29-ФЗ [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_25584/ (дата обращения: 22.04.2022)
7. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ в редакции от 30.12.2020 «О стандартизации в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_181810/ (дата обращения: 22.04.2022)
8. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_59999/ (дата обращения: 22.04.2022)
9. Приказ ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160 «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 28 декабря 1998 г. Регистрационный N 1669) [Электронный ресурс] // URL: https://base.garant.ru/179941/ (дата обращения: 22.04.2022)
10. Письмо Роспотребнадзора от 15 октября 2010 г. 01/ «О принципах взаимодействия с общественными объединениями потребителей» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_105855/ (дата обращения: 22.04.2022)
11. Приказ от 20 января 2014 г. N 28 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_163710/ (дата обращения: 22.04.2022) п.3.2
12. «Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей», утвержденный президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021 [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_95390/ (дата обращения: 22.04.2022)
13. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2019.– 324 с.

**Научная, специальная и учебная литература**

1. Абдурахманов, Р.Р. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества // NovaUm.Ru. 2017. № 6. С. 202-204.
2. Бакаева И.В. Гражданское право как отрасль права // Законы России: опыт, анализ, практика. 2017. N 3. С. 93 - 101.
3. Бандурин Р.А. Защита прав потребителей: правовой и товароведческий аспекты / Экономика. Социология. Право. 2017. № 4 (8). С. 9-14.
4. Васильев С.В. Частное и публичное право в России: историко-теоретический анализ: Дис. д-ра юрид. наук. СПб., 2002. – С. 176.
5. Величко А.С., Шамаров В.М. Защита прав потребителей: некоторые проблемы теории и практики // Вестник Екатерининского института. 2017. № 1 (37). С. 108-112.
6. Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". М.: Кросна-Лекс, 1997. С. 28, 29.
7. Дудченко А.В., Колкарева И.Н. Проблемные вопросы применения закона РФ «О защите прав потребителей» // Аллея науки. 2017. Т. 2. № 14. С. 546-550.
8. Казиева А.М., Джиоева Л.Г. Актуальные проблемы защиты прав потребителей // Аллея науки. 2017. Т. 1. № 10. С. 20-25.
9. Конах, С.А. Гражданско-правовая защита прав потребителей в обязательствах розничной купли – продажи // In Situ. 2017. № 3. С. 17.
10. Кондратенко Н.А. Спорная судебная практика применения норм закона «О защите прав потребителей» / Отечественная юриспруденция. 2017. № 7 (21). С. 12-18.
11. Левошин С.В. Проблемы защиты прав потребителей / С.В. Левошин// Приоритетные научные направления: от теории к практике. – 2016. — №23. – С. 255.
12. Ломакина И. Г. Защита прав потребителей: учеб. пособие / И. Г. Ломакина, С. В. Матиящук ; РАНХиГС, Сиб. ин-т упр. — 2-е изд., перераб. и доп. — Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2015. — 180 с.
13. Маслова А.В. Предприниматель и потребитель: две стороны одной медали. -М. Российская газета, 2015. — 144 с.
14. Овезов Г.Т. Общая характеристика форм и способов защиты прав потребителей // Вопросы науки и образования. 2017. № 7 (8). С. 74-75.
15. Овчинникова Е.А., Головина Д.В. Право потребителя. Закон «О защите прав потребителей» // Современные научные исследования и разработки. 2017. № 8 (16). С. 398-402.
16. Савченко Е.Я. Право потребителя на информацию в свете закона РФ «О защите прав потребителей» / Е.Я. Савченко// Правопорядок: история, теория, практика. – 2013. – №1(1). – С.57.
17. Фишер С.И. Защита прав потребителей в суде // Гуманитарный вестник Военной академии ракетных войск стратегического назначения. 2017. № 1 (5). С. 134-141.
18. Шубников Ю.Б., Андреянова И.В. Публично-правовая и частноправовая (гражданско-правовая) ответственность: родовые и видовые признаки // Ленинградский юридический журнал. 2015. – 4. С. 132.
19. Шульга, А.К. Источники правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации: общая характеристика / А.К. Шульга // Общество и право. – 2018. – С. 148

1. Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". М.: Кросна-Лекс, 1997. С. 28, 29. [↑](#footnote-ref-1)
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // Российская газета, № 8, 16.01.1996, преамбула [↑](#footnote-ref-2)
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // Российская газета, № 8, 16.01.1996, ст. 7 [↑](#footnote-ref-3)
4. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_40241/ (дата обращения: 22.04.2022), ст. 25 [↑](#footnote-ref-4)
5. Васильев С.В. Частное и публичное право в России: историко-теоретический анализ: Дис. д-ра юрид. наук. СПб., 2002. – С. 176. [↑](#footnote-ref-5)
6. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_59999/ (дата обращения: 22.04.2022), [ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=314820&date=04.04.2022&dst=100012&field=134), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=314820&date=04.04.2022&dst=3&field=134), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=314820&date=04.04.2022&dst=100024&field=134) [↑](#footnote-ref-6)
7. Приказ от 20 января 2014 г. N 28 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_163710/ (дата обращения: 22.04.2022) п.3.2 [↑](#footnote-ref-7)
8. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_59999/ (дата обращения: 22.04.2022), ч.1, 3 ст.7, ч.4 ст.10 [↑](#footnote-ref-8)
9. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_59999/ (дата обращения: 22.04.2022), [ч. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=314820&date=04.04.2022&dst=100038&field=134), [3 ст. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=314820&date=04.04.2022&dst=15&field=134) Закона N 59-ФЗ [↑](#footnote-ref-9)
10. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_59999/ (дата обращения: 22.04.2022), ч. 2 ст. 13 Закона N 59-ФЗ [↑](#footnote-ref-10)
11. Приказ от 20 января 2014 г. N 28 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_163710/ (дата обращения: 22.04.2022) ч. 1, 2 ст. 12 [↑](#footnote-ref-11)
12. Васильев С.В. Частное и публичное право в России: историко-теоретический анализ: Дис. д-ра юрид. наук. СПб., 2002. – С. 176. [↑](#footnote-ref-12)
13. Письмо Роспотребнадзора от 15 октября 2010 г. 01/ «О принципах взаимодействия с общественными объединениями потребителей» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_105855/ (дата обращения: 22.04.2022) [↑](#footnote-ref-13)
14. «Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей», утвержденный президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021 [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_95390/ (дата обращения: 22.04.2022) [↑](#footnote-ref-14)
15. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // Российская газета, № 8, 16.01.1996, ст.18 [↑](#footnote-ref-15)
16. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // Российская газета, № 8, 16.01.1996, ст.21 [↑](#footnote-ref-16)