**О Всемирном дне защиты прав потребителей**

Международная организация потребителей (CI) объявила, что девизом Всемирного дня защиты прав потребителей, который ежегодно отмечается 15 марта, является «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» (Tackling Plastic Pollution).

В связи с этим Роспотребнадзор напоминает, что решение проблемы загрязнения пластиком касается каждого, и очень важно, когда и потребители, и правительства, и предприятия – изготовители пластиковых изделий объединяют усилия в преодолении глобального кризиса загрязнения пластиком.

Проблема утилизации и переработки пластиковой упаковки сегодня является глобальной задачей для экономики всего мира. Технический прогресс существенно меняет качество жизни человека в лучшую сторону и одновременно ведет к росту количества отходов производства и потребления.

Важно помнить, что многие продукты разложения мусора токсичны и при попадании в почву или воду они оказывают негативное воздействие на окружающую среду и здоровье человека. Кроме того, большое количество отходов состоит из материалов, которые разлагаются десятки или даже сотни лет (например, пластик или стекло).

В отчете Pew Charitable Trusts & SYSTEMIQ «Преодолевая пластиковую волну» содержится информация, что к 2040 году поток пластиковых материалов в мировой океан утроится, если не осуществить серьезных инноваций и изменений в политике и поведении потребителей.

Анализ текущей ситуации позволяет сделать прогноз, что к 2050 году в океанах будет больше пластика, чем рыбы. Реальность такова, что сто тысяч морских млекопитающих и черепах и один миллион морских птиц ежегодно погибают от загрязнения морской среды пластиком, поскольку каждый год в мировые воды попадает порядка восьми миллионов тонн пластиковых отходов. Половина ежегодно производимого пластика – это пластмассы одноразового использования; 40 процентов произведенного пластика идет на упаковку и выбрасывается после одного использования. В последние 15 лет было выпущено столько же пластика, как и за все предыдущие годы с момента его создания (1855 год).

Один из способов решить проблему загрязнения пластиком — правильная утилизация мусора с последующей его переработкой. В этом процессе первичным звеном как раз является рациональный потребитель, который производит первичную сортировку бытовых отходов на пластик, бумагу, стекло для последующей переработки.

Грамотная утилизация и вторичная переработка отходов не только способствуют улучшению экологический обстановки, но и могут принести значительную экономическую выгоду, ведь многие отходы производства и потребления после переработки возможно использовать повторно. Например, из пищевых отходов производится питание для скота и удобрение для растений. Переработанные автомобильные шины используются для производства автошин и резиновой обуви, из электронных товаров можно извлечь химические элементы, в том числе и драгоценные металлы, которые можно переработать и использовать в новых приборах. Из переработанных полимеров возможно производство строительных материалов.

**Как правильно сортировать бытовые отходы**

С 01.01.2020 года в некоторых городах России в целях реализации Федерального закона от 24 июня 1998 г. N 89-ФЗ "Об отходах производства и потребления» разработаны мероприятия по раздельному сбору (накоплению) твердых коммунальных отходов.

Практически на всех контейнерных площадках жилых домов установлены синие и серые контейнеры. В некоторых регионах сохраняются пилотные системы раздельного сбора мусора с сортировкой на несколько фракций (пластик, бумага, стекло, металл).

Контейнеры синего цвета предназначены для вторсырья, серого – для смешанных отходов.

В синие контейнеры следует выбрасывать отходы, которые в дальнейшем подлежат переработке – пластик, бумага, стекло и металл. Перед тем как выбросить пластиковые бутылки, в которых находились пищевые продукты, стаканчики из-под йогуртов и другие ёмкости необходимо ополоснуть водой.

Контейнер серого цвета предназначен для отходов, которые не подлежат дальнейшей переработке — средства личной гигиены, не перерабатываемые емкости из-под продуктов питания, пищевые, растительные и животные отходы.

ВАЖНО! Люминесцентные лампы или старые ртутные градусники, батарейки, аккумуляторы, являются опасными отходами, их нельзя выкидывать как обычный мусор в уличные контейнеры, так как в них содержатся ртуть, тяжелые металлы и другие опасные вещества. Отработанные лампы, батарейки нужно сдавать в пункты сбора управляющих компаний вашего дома или товарищества собственников жилья, к обязательным услугам которых относится организация сбора отходов I - IV классов опасности (в том числе, отходов, содержащих ртуть).

Помните, что сортировка отходов, это не только сокращение общего количества мусора на планете, но и способ улучшить экологическую ситуацию, а значит, позаботиться о своем здоровье и здоровье будущих поколений.

Глобальное мировое исследование, проведенное в 2019 году, показало, что существует сильная реакция потребителей на пластиковые отходы: 82% респондентов используют многоразовые чистящие средства вместо одноразовых пластиковых альтернатив, 72% используют многоразовые сумки при покупках и 62% используют многоразовые бутылки для питья. Несмотря на более широкое использование одноразового пластика во время пандемии, 55% потребителей во всем мире стали больше беспокоиться об окружающей среде в результате COVID-19. Рациональное потребление и грамотная утилизация – это два основных способа способствовать решению проблемы загрязнения планеты пластиком.

**О защите прав потребителей на рынке сберегательных услуг в России**

Независимое исследование, проведенное с применением методов приобретения услуг «тайным покупателем», подтвердило обеспокоенность Роспотребнадзора распространением практик введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств тех финансовых продуктов, которые предлагаются банками взамен традиционных вкладов.

Представители Роспотребнадзора приняли участие в обсуждении результатов независимого мониторинга «Состояние защиты прав потребителей на рынке сберегательных услуг в России», проведенного Международной конфедерацией обществ потребителей (КонфОП) при поддержке Общероссийского гражданского форума (ОГФ). Мониторинг был подготовлен в рамках совместного проекта Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В ходе мониторинга были исследованы практики информирования потребителей о сберегательных и инвестиционных продуктах в 27 крупнейших российских банках в 19 регионах России. Отдельным фокусом исследования стала проблема навязывания потребителям инвестиционных продуктов (ИСЖ, НСЖ, ИИС) взаимен классических банковских вкладов. Как выяснилось, менеджеры лишь 3 банков из 27 предлагали «тайным покупателям» банковские вклады, не продвигая инвестиционные продукты, во всех посещенных офисах. В оставшихся 24 финансовых организациях сотрудники предложили потребителям открыть вклад при запросе на вложение денег, однако это произошло не во всех офисах одного банка; наряду с вкладом предлагались иные финансовые продукты: гибридные вклады с инвестиционной составляющей (ИСЖ, НСЖ, ИИС, облигации) и/или только инвестиционные продукты. Тем не менее результаты нового мониторинга оказались более оптимистичными, чем прошлогодние: банков, предлагающих инвестиционные продукты как полную замену вкладу, стало в 2 раза меньше.

Отдельной проблемой является то, что сотрудники отделений большинства банков не предупреждали потребителей о рисках вложения средств в гибридные инвестиционные продукты, а именно об отсутствии гарантии доходности; отсутствии гарантии сохранности средств (не подлежат государственному страхованию); невозможности досрочного расторжения договора без потери части денежных средств. Полный текст отчета доступен на сайте КонфОП: [https://konfop.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг/](https://konfop.ru/%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3-%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BA%D0%B0-%D1%84%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3/).

Роспотребнадзор обращает внимание, на следующие информационные материалы, размещенные в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей:

[Памятка по открытию банковского вклада](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/Show/File/12055/%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%B2%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%20%D0%B8%20%D1%81%D1%87%D0%B5%D1%82.pdf)

[Что необходимо знать при открытии вклада](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/212399)

[В банке вам могут предложить необычные варианты вложений](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/189061)

[**Внимание: инвестиционное страхование жизни**](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/180901)

[ИНВЕСТИЦИОННОЕ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ. Что делать, если Вам предложили заменить вклад в банке на новый финансовый продукт - договор инвестиционного страхования жизни?](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/180646)

В соответствии со статьей 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель финансовых услуг обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Однако факт не доведения до потребителя необходимых сведений о потребительских свойствах финансовой услуги на практике удается доказать, как правило, только в том случае, если соответствующая информация не включена в договор. В противном случае суды часто отказывают в защите прав потребителя с формулировкой о том, что клиент был ознакомлен со всеми условиями договора, выразил свое согласие на его заключение, а также до его сведения была доведена вся необходимая информация.

Факт подобных нарушений может быть установлен, как правило, только в рамках контрольной закупки или методом «тайной покупки» в рамках общественного контроля.

В этой связи Роспотребнадзор просит всех потребителей, столкнувшихся с практикой навязывания инвестиционных продуктов, незамедлительно обращаться с претензией к исполнителю финансовых услуг, а в случае отказа в удовлетворении требований – с мотивированным письменным обращением в Роспотребнадзор [(подробнее о порядке обращения в электронной форме)](https://www.rospotrebnadzor.ru/feedback/hotline2.php) в целях решения вопроса о принятии мер административного реагирования.

О праве потребителя на возврат страховой премии при досрочном погашении кредита

1 сентября 2020 года вступил в силу Федеральный закон от 27.12.2019 № 483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости», позволяющий заемщику, который досрочно и полностью погасил кредит вернуть часть денежных средств за страховку.

При этом необходимо, чтобы одновременно были соблюдены следующие условия:

– заемщик является страхователем по договору добровольного страхования, который обеспечивает исполнение кредитных или заемных обязательств;

– заемщик подал заявление о возврате части премии;

– не произошли события с признаками страхового случая.

Заявление можно направить в страховую компанию или в банк (если заемщик страховался через него).

Страховая организация должна вернуть в течение 7 рабочих дней со дня получения заявления часть премии за тот период, когда страхование уже не действовало.

Указанные нововведения будут применяться к договорам страхования, заключенным после 1 сентября.

Напоминаем также, что понуждение к заключению договора страхования запрещено законом. Вместе с тем, есть и исключение из этого правила, оно касается обязанности заемщика застраховать риск утраты и повреждения заложенного по договору имущества (например, при ипотеке).

В иных случаях банк обязан предложить заемщику альтернативный вариант потребительского кредита (займа), который может быть дороже (с повышенной процентной ставкой).

Кроме того, если услуга по страхованию оказалась навязанной и в момент ее оформления не было возможности убедить сотрудника банка в том, что страховка не нужна, то потребитель вправе отказаться от такой услуги в течение 14 дней со дня заключения договора.

 О правовых аспектах отказа потребителям в допуске на торговые объекты без средств индивидуальной защиты (масок) в случае введения режима их обязательного использования

Роспотребнадзор разъясняет правовые аспекты отказа потребителям в допуске на торговые объекты без средств индивидуальной защиты (масок) в случае введения режима их обязательного использования.

В связи с поступающими в Роспотребнадзор запросами торговых организаций относительно правомерности/неправомерности отказа в обслуживании гражданам, посещающим торговые предприятия без масок в условиях их обязательного использования, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обращает внимание на нижеследующее.

В настоящее время в ситуации, обусловленной необходимостью всемерного снижения рисков распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной 2019-nCoV, большое практическое значение имеет системное и комплексное проведение санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий по недопущению распространения COVID-2019, в числе которых и такая [важная профилактическая мера как ношение гражданами масок в качестве средства защиты «барьерного» типа](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=14130).

Учитывая данный фактор, на уровне высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, исходя из сложившейся на их территории эпидемиологической ситуации, в числе вводимых ограничительных мер предусматривается обязательное ношение масок в общественных местах (в частности, при посещении торговых объектов, в общественном транспорте и т.п.).

Поэтому, при наличии принятого в установленном порядке нормативного правового акта, возлагающего на физических лиц обязанность ношения маски в определенных местах, подобное требование становится императивным предписанием, подразумевающим как его безусловное соблюдение всеми теми лицами, кому оно адресовано, так и возможность привлечения виновных в его несоблюдении лиц к соответствующему виду ответственности.

Соответственно в том случае, когда введен так называемый «масочный режим», любое появление физического лица в общественном месте без маски будет иметь признаки противоправного деяния (действия), направленного на создание угрозы не только собственной безопасности, жизни и здоровью, но и безопасности, жизни, здоровью, санитарно-эпидемиологическому благополучию иных лиц, находящихся на территории, на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации.

Исходя из этого, действия хозяйствующих субъектов, осуществляющих разрешенную торговую деятельность, направленные на ненасильственное воспрепятствование в условиях «масочного режима» гражданам–потребителям в посещении торговых объектов без масок и доступе к товарам с целью их приобретения, не могут и не должны рассматриваться как действия, ущемляющие (нарушающие) права потребителей, поскольку такие действия со стороны хозяйствующих субъектов отвечают принципу разумности поведения участников гражданских правоотношений и не имеют признаков необоснованного уклонения от заключения публичного договора, каковым является договор розничной купли-продажи (по смыслу взаимосвязанных положений статей 10 и 426 Гражданского кодекса Российской Федерации).

При этом граждане, являющиеся одновременно потребителями-участниками отношений, регулируемых нормами законодательства о защите прав потребителей, не выполняющие требования о ношении масок при посещении общественных мест, включая торговые объекты, как элемента введенных в установленном порядке правил поведения при введении режима повышенной готовности на территории, на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации, могут быть привлечены к административной ответственности по части 1 статьи 20.6.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

СПРАВОЧНО: В соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (далее – Закон № 68-ФЗ) органы государственной власти субъектов Российской Федерации с учетом особенностей чрезвычайной ситуации на территории субъекта Российской Федерации или угрозы ее возникновения могут на основании подпункта «ф» пункта 1 статьи 11 Закона № 68-ФЗ во исполнение Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 года № 417 в соответствии с подпунктом «а.2» статьи 10 Закона № 68-ФЗ, предусматривать дополнительные обязательные для исполнения гражданами и организациями правила поведения при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

**О девизе Всемирного дня прав потребителей на 2021 год**



15 марта 2020 года Всемирный день прав потребителей пройдет под девизом «Tackling Plastic Pollution» - «Решить проблему пластикового загрязнения планеты».

Под таким девизом 15 марта будет отмечаться Всемирный день прав потребителей в 2021 году. Борьба с загрязнением пластиком является развитием Целей устойчивого развития, принятых государствами - членами Организации Объединенных Наций в 2015 году в рамках Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года.

Как отмечают международные исследования, чрезмерное потребление и производство пластика, ведет к глобальному кризису загрязнения планеты.

По отчету Pew Charitable Trusts & SYSTEMIQ «Преодолевая пластиковую волну», к 2040 году в мировом океане окажется в три раза больше пластика, если не принять сегодня кардинальных мер в политике стран, инновациях и изменениях в поведении потребителей. По неутешительным прогнозам, к 2050 году в мировом океане будет больше пластика, чем рыбы. По данным названного отчета, 100 000 морских млекопитающих и черепах и 1 миллион морских птиц погибают каждый год от загрязнения морской среды пластиком, которого ежегодно в воды мирового океана попадает около 8 миллионов тонн.

Половина всех пластмасс, которые когда-либо производились, была произведена за последние 15 лет. 40 процентов производимых пластмасс упаковывается и выбрасывается после одного использования.

Для того, чтобы потребители смогли внести вклад в решение проблемы пластикового загрязнения и выбрать модель устойчивого потребления, необходимо системно менять потребительский рынок на всех уровнях: государств, бизнеса, разработчиков стандартов.

 В этой связи напоминаем, что требования статьи 7 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» закрепляют право потребителя на то, чтобы товар (работа, услуга) при его использовании, хранении, транспортировки и утилизации был безопасен не только для жизни и здоровья потребителей, но и окружающей среды.

 Члены Международной организации потребителей просят взаимодействовать потребителей с предприятиями – изготовителями для продвижения более устойчивых методов, используя круговую модель управления отходами 7R: Rethink (переосмысление модели поведения); Refuse (отказ от ненужной упаковки); Reduce (сокращение потребления, в т.ч. пластика); Reuse (повторное использование упаковки); Recycle (переработка); Repair (ремонт товаров); Replace (замена пластика на другие материалы).

**О ситуации и принимаемых дополнительных мерах по недопущению распространения заболеваний, вызванных новой коронавирусной инфекцией**

С первых дней осложнения ситуации организован мониторинг за эпидемиологической обстановкой, отработан алгоритм действий медицинского персонала при подозрении на новую коронавирусную инфекцию; обеспечен контроль за готовностью медицинских организаций к приему больных из неблагополучных территорий; проработаны вопросы немедленной изоляции лиц с подозрением на заболевание и установления медицинского наблюдения за контактными лицами; определен алгоритм лабораторной диагностики в случае выявления лиц с подозрением на коронавирусную инфекцию; приняты меры по обучению медицинского персонала.

С момента получения информации о распространении новой коронавирусной инфекции гражданам было рекомендовано воздержаться от посещения стран с неблагополучной эпидемиологической ситуацией. Напоминаем о необходимости строго соблюдать правила изоляции после возвращения из-за рубежа в течение 14 дней. За последние сутки в Республике Адыгея наличие коронавирусной инфекции лабораторно подтверждено у 9 ранее госпитализированных и находящихся на амбулаторном лечении и в инфекционном стационаре Республики Адыгея. Установлено, что эти граждане находились в контакте с больными, у которых подтверждены случаи новой коронавирусной инфекции.

Контактные лица находятся под медицинским наблюдением.

Продолжается проведение комплекса необходимых профилактических и противоэпидемических мероприятий по поддержанию санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Республики Адыгея в соответствии с Планом, утвержденным постановлением санитарно-противоэпидемической комиссии Администрации Республики Адыгея.

**Кого и когда защищает Закон "О защите прав потребителей"?**

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, участниками которых являются потребители и организации (индивидуальные предприниматели).

В этих отношениях потребитель – это обязательно физическое лицо (гражданин), который только имеет намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги), уже приобретает или уже использует приобретенные ранее товары (работы, услуги). При этом приобретать и использовать товары (работы, услуги) потребитель должен исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Итак, потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Другая сторона этих отношений – юридическое лицо (организация) либо индивидуальный предприниматель, которые могут выступать в роли продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, импортера.

ДЛЯ СПРАВКИ:

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров потребителям по договору купли-продажи.

Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (далее по тексту настоящего издания - уполномоченная организация).

Импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров:

розничной купли-продажи;

подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);

найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение;

по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю или собственнику жилого помещения необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;

об оказании услуг (платных образовательных, туристских, платных медицинских, связи, общественного питания и т.п.);

участия в долевом строительстве;

страхования (как личного, так и имущественного);

перевозки граждан (их багажа и грузов);

комиссии;

хранения;

аренды, включая прокат;

банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин;

на оказание финансовых услуг, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;

из предварительного договора, по условиям которого гражданин фактически выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

оказания гражданам платных услуг (работ), выполняемых товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан;

добровольного и обязательного медицинского страхования по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями;

посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью (риэлтерские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан);

договоров, заключенных гражданами, имеющими право на государственную социальную помощь и использующими в ходе ее реализации товары или услуги;

других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Законодательство о защите прав потребителей распространяется и на отношения по приобретению товаров (работ, услуг) по возмездному договору, если цена в таком договоре не указана.

Потребителем услуги признается и гражданин, который пользуется услугами личного характера, хотя они и заказаны для производственных нужд (например, услугой по перевозке, услугой по размещению в гостинице во время командировки).

Основы законодательства о защите прав потребителей заложены Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I “О защите прав потребителей”.

В части не урегулированной Законом «О защите прав потребителей», к подобным отношениям также применяются положения:

Гражданского кодекса Российской Федерации;

других федеральных законов и принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Разъяснения по ряду принципиальных вопросов, возникающих при рассмотрении дел о защите потребителей, содержатся в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” и в Обзоре Верховного суда РФ от 01.02.2012 по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей.

Верховный суд пояснил, что хотя отдельные виды отношений с участием потребителей и регулируются специальными законами Российской Федерации (по договору участия в долевом строительстве, договору страхования, как личного, так и имущественного, договору банковского вклада, договору перевозки, договору энергоснабжения и др.), к подобным отношениям Закон «О защите прав потребителей» применяется в части тех прав, которые не урегулированы специальными законами, а именно:

право граждан на предоставление информации (статьи 8-12 Закона);

ответственность за нарушение прав потребителей (статья 13 Закона);

возмещение вреда (статья 14 Закона);

компенсация морального вреда (статья 15 Закона);

альтернативная подсудность (пункт 2 статьи 17 Закона);

освобождение от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17 Закона) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

В постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 также разъясняется, что гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных пунктом 1 статьи 23 ГК РФ, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам должно применяться законодательство о защите прав потребителей.

Автор: Ирина Соколова©, руководитель аналитического управления Объединения потребителей России.

Отрывок из книги "Права потребителей: инструкция по применению от Объединения потребителей России", издательство "Библиотечка "Российской газеты", январь 2013 года

**Особенности рассмотрения обращений граждан в органах власти.**

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) - единственный действующий законодательный акт, специально посвященный порядку рассмотрения обращений граждан.

В ст. 33 Конституции РФ право на обращение закреплено как право гражданина. В реальной жизни это право имеют также иностранцы и лица без гражданства (ч. 3 ст.62 Конституции РФ).
Когда нарушается законодательство о правах и свободах человека и гражданина организацией, то за их защитой лицо может обращаться в органы государственной власти и местного самоуправления.

**Какие права предоставлены гражданам действующим законодательством?**

Граждане имеют право:
1) обратиться в органы:
- как индивидуально (единолично), так и в группе с другими лицами (коллективно);
- как устно при личном приеме, так и письменно, направив свое сообщение любым удобным способом - по почте или через Интернет (например, по e-mail, через «гостевую книгу» на сайте соответствующего органа);
2) не оплачивать любые обращения независимо от того, в какой форме они поданы, так как они рассматриваются бесплатно;
3) прекратить рассмотрение обращения по собственной инициативе, подав в орган, куда он направлял свое обращение, заявление в произвольной форме;
4) обжаловать в вышестоящий орган (должностному лицу) или в суд принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения (например, пропуск сроков его рассмотрения или отказ в ответе по существу без должных оснований).

**Что необходимо знать гражданину чтобы своевременно получить ответ на свое обращение?**

Гражданину, чтобы получить ответ на свое обращение, необходимо:
- указать в нем свои Ф.И.О. и почтовый адрес, по которому он ожидает ответ или электронный адрес;
- написать текст разборчивым почерком, а лучше напечатать на компьютере, чтобы у чиновника не было соблазна отписаться замечанием о том, что обращение «не поддается прочтению»;
- приводить новые доводы или обстоятельства в очередном обращении в тот же орган (к тому же должностному лицу), если ранее многократно давался не устраивающий его ответ на обращение по тому же вопросу.

**Что не допускается указывать в обращении?**

- выражать в обращении свои гневные чувства по отношению к какому-либо чиновнику или деятельности органа в целом (то есть употреблять нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожать жизни, здоровью и имуществу должностного лица или членов его семьи);
- обжаловать судебное решение - такая жалоба будет возвращена гражданину с формальной отпиской о порядке обжалования судебного решения по подведомственности и подсудности.

**Какие сроки установлены для рассмотрения обращений граждан?**

Гражданину следует иметь в виду, что установлены сроки рассмотрения письменного обращения(независимо от способа его поступления - по каналам связи или в ходе личного приема) - 30 дней с момента регистрация обращения в органе. В исключительных случаях этот период может быть увеличен руководителем органа еще на 30 дней (например, при необходимости получения ответа на направленный запрос).
О продлении срока рассмотрения обращения гражданин должен быть уведомлен.
Какие нарушения допускаются сотрудниками органов государственной власти и органов местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан?
Нарушения допускаются различные: оставление заявления без ответа, несвоевременная дача ответа, проведение проверки не в полном объеме и др.

**Какая ответственность в настоящее время установлена кроме дисциплинарной за ненадлежащее рассмотрение обращений граждан органами государственной власти и органами местного самоуправления?**

Нормами ст. 13-14 Закона установлена ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.
Как правило, до недавнего времени данная ответственность являлась дисциплинарной.
Федеральным законом от 11.07.2011 № 199-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» глава 5 КоАП РФ (административные правонарушения, посягающие на права граждан) дополнена статьёй 5.59, предусматривающей административную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.
Исходя из содержания данного нормативного правового акта дело по ст. 5.59 КоАП РФ может быть возбуждено в следующих случаях:
1. При нарушении прав граждан на рассмотрение обращений, указанных в п.п. 1-3 ст. 5 Закона;
2. При нарушении сроков регистрации и перенаправления обращения для рассмотрения по существу в другой государственный орган, установленных ч.ч. 2-4 ст. 8 Закона;
3. При нарушении запрета направлять жалобу гражданина должностному лицу, чьи действия обжалуются (ч. 6 ст. 8 Закона);
4. При нарушении сроков рассмотрения обращений граждан, установленных ст.ст. 11, 12 Закона.
Субъектами, которые могут быть привлечены к административной ответственности по ст. 5.29 КоАП РФ, являются только должностные лица государственных органов и органов местного самоуправления.
Организации всех форм собственности, а также их должностные лица не являются субъектами, которые могут быть привлечены к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ, поскольку на них не распространяются требования Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», касающиеся порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

**Куда обращаться гражданам в случае нарушения их прав при рассмотрении обращений и жалоб?**

Обжаловать ответы органов государственной власти или органов местного самоуправления граждане могут в вышестоящую организацию (вышестоящему должностному лицу) или в прокуратуру по месту расположения органа (организации, учреждения), либо в суд.
Возбудить дело об административном правонарушении по ст.5.59 КоАП РФ вправе прокурор.

https://potrebitel-russia.ru/?id=778

**Когда Закон «О защите прав потребителей» нас не защищает**

Закон РФ «О защите прав потребителей»  действует в нашей стране уже более 20 лет. Участниками правоотношений в области его применения все мы являемся постоянно, покупая или продавая товары,  заказывая или выполняя какие-либо работы.  Однако не всегда можно защитить свои права, применив этот закон. Попробуем разобраться в этом на конкретных примерах.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.

В этих отношениях потребитель – это обязательно физическое лицо (гражданин), который  планирует приобрести или заказать товары (работы, услуги), уже приобретает или уже использует приобретенные ранее товары (работы, услуги).  При этом Закон четко установил, что потребителем будет считаться только тот гражданин, который приобретает и использует товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Другая сторона этих отношений – организация независимо от ее организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые могут выступать в роли продавца,  изготовителя, исполнителя,  уполномоченной организации, импортера.

Итак, для того, что применить к правоотношениям сторон Закон «О защите прав потребителей» необходимо наличие следующих признаков:

- одной стороной отношений должен быть гражданин, второй стороной -   организация (индивидуальный предприниматель);
- гражданин, выступая в роли потребителя, должен приобретать товары (заказывать работы и услуги) исключительно для   личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- взаимоотношения сторон должны строиться на возмездной основе (по договору купли-продажи, подряда, оказания услуг).

Отсутствие хотя бы одного из перечисленных признаков приводит к невозможности использовать положения Закона РФ «О защите прав потребителей» при урегулировании споров, возникших между сторонами.  Приведем примеры тех отношениях, к которым законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей, не применяется.

Сделка,  заключенная между двумя гражданами

Гражданка Иванова приобрела автомобиль у гражданина Петрова. В последствие в автомобиле было выявлено множество существенных недостатков. Гражданка Иванова обратилась к Петрову с претензией, в которой, руководствуясь положениями Закона РФ «О защите прав потребителя» требовала  вернуть оплаченные за автомобиль денежные средства, и предупреждала о том, что намерена обратиться в суд с иском о взыскании стоимости автомобиля, причиненного морального вред, неустойки и штрафа за не удовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

Правомерны ли требования гражданки Ивановой? Нет,  неправомерны, т.к. граждане вступили между собой в договорные отношения с целью удовлетворения личных нужд. Законодательство о защите прав потребителей при разрешении подобных споров не применяется.

Часто подобную ошибку совершают граждане, привлекая к ремонтным работам в квартире сотрудников управляющей организации. Слесарь (или два слесаря) меняют полотенцесушитель или батарею и получают от жильца деньги за работу. Обратите внимание – вы платите деньги лично физическому лицу – гражданину, но при этом не оформляете какие-либо отношения с организацией, в которой он работает. Но что делать, если что-то пойдет не так -  не будет греть, протечет  на несколько этажей вниз, причинив убытки соседям? Будет ли в этом случае управляющая компания нести ответственность за некачественную работу, выполненную слесарем?   К сожалению,  не будет, потому что вы фактически поручили, а потом  и оплатили  работу, выполненную  не организацией, а гражданином. Поэтому законодательство о защите прав потребителей применить в этом случае невозможно. Причиненные убытки придется компенсировать самостоятельно, пытаясь одновременно в суде доказать вину слесаря и взыскать с него ущерб. Но сделать это будет затруднительно. Вывод: не ленитесь оформлять все официально, получая от организации документы, подтверждающие, какие работы были выполнены, и документы об их оплате.

Однако,    возможность применения  законодательства о защите прав потребителей  к сделками, заключенным между двумя физическими лицами (гражданами) существует.

Верховный Суд РФ в [Постановлении Пленума от 28 июня 2012 г. № 17](https://potrebitel-russia.ru/?id=768) “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” отметил, что гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных статьей 23 ГК РФ, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем.  Верховный Суд  РФ подчеркнул, что  такие сделки регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей». Не лишне заметить, что потребитель, пытаясь получить в этом случае защиту в суде, будет обязан предоставить суду доказательства того, что гражданин действительно систематически занимается предпринимательской деятельностью.

Сделка,  совершенная между гражданином и организацией с целью удовлетворения потребностей организации

Гражданин П. по поручению и за счет средств организации «Н», приобрел в магазине  принтер.  В дальнейшем, принтер использовался в офисе компании.  Спустя некоторое время принтер вышел из строя и организация «Н» направила магазину письменную претензию, в которой требовала замены неисправного товара со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей».  Магазин в удовлетворении претензии отказал, мотивировав тем, что покупка принтера   была осуществлена гражданином П.   отнюдь не для личных бытовых целей, а для удовлетворения потребностей организации «Н». Районный суд, в который обратился покупатель, отказал в удовлетворении иска. Суд  в своем решении отметил, что Законом РФ «О защите прав потребителей» регулируются только отношения, возникшие исключительно для   личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Сделка,  совершенная гражданином не с целью удовлетворения  личных бытовых целей

Гражданин  Я. приобрел  у официального дилера автомобиль - фургон Fiat Ducato,   предназначенный для грузопассажирских перевозок.  В течение гарантийного срока двигатель  автомобиля вышел из строя.  Дилер обвинил владельца в нарушении прав эксплуатации.  Истец обратился в суд с иском о защите прав потребителя.  В ходе рассмотрения иска, истец пояснил суду, что использует фургон для поездок на дачу, для перевозки грузов для личных целей. Но у суда возникли сомнения -  как выяснилось не беспочвенные.  Налоговые органы сообщили суду,  что истец зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя в сфере грузовых перевозок. Получив доказательства того, что   истец не является потребителем, т.к. использует приобретенный автомобиль не для личных бытовых целей,  в удовлетворении требований,  заявленных истцом в иске, суд отказал.

|  |
| --- |
|  ЕЩЕ ПО ТЕМЕ: [А был ли потребитель?](http://azpp.ru/new-issue/a-byl-li-potrebitel/) |

Сделка, заключенная между двумя организациями

Фирма «С»  заключила с фирмой «А» договор на выполнение работ по ремонту офиса. Работы были выполнены  некачественно и фирма «С», руководствуясь законодательством о защите прав потребителей,  направила фирме «А» досудебную претензию, которая была отклонена на вполне законных основаниях – применять положения упомянутого Закона к взаимоотношениям, сторонами которого являются две организации, нельзя.

Отношения сторон, основанные на безвозмездных гражданско-правовых договорах

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие из возмездных договоров, поэтому если между сторонами заключен безвозмездный гражданско-правовой договор, то данным законодательством они не регулируются. Примером таких отношений может служить договор безвозмездного хранения верхней одежды в гардеробе организации.

Однако часто бывает, что в договоре не указана его цена, хотя по своей сути договор является возмездным. Пленум Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 определил, что законодательство о защите прав потребителей на подобные  отношения распространяется. Поясним это на примере.

Истец обратился в суд с требованиями к агентству недвижимости о возмещении материального ущерба, причиненного при заключении незаконной сделки, взыскании пени и компенсации морального вреда. Суд первой инстанции пришел к выводу, что поскольку договор об оказании услуг, заключенный между истцом и ответчиком, не содержал указания о стоимости услуг, то услуги агентства недвижимости по приобретению квартиры осуществлялись на безвозмездной основе, в связи с чем положения законодательства о защите прав потребителей к данным правоотношениям применяться не могут. С указанными выводами согласилась судебная коллегия по гражданским делам областного суда.

В судебном заседании Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ было установлено, что между сторонами был заключен договор об оказании услуг, предметом которого являлось оказание агентством недвижимости комплекса услуг по продаже двухкомнатной квартиры и приобретение в собственность истца однокомнатной квартиры. Цена договора сторонами определена не была. Между тем суд отметил, что отсутствие в договоре указания на стоимость оказываемых услуг не свидетельствует о недействительности данного договора, а лишь порождает у исполнителя право требовать от заказчика оплаты своих услуг на основании пункта 3 статьи 424 ГК РФ, в соответствии с которым в случаях, когда в возмездном договоре цена не предусмотрена и не может быть определена исходя из условий договора, исполнение договора должно быть оплачено по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги. Суд указал, что согласно пункту 1 статьи 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).   Состоявшиеся ранее по делу судебные постановления по делу были отменены.

Таким образом,  на отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг (в том числе и не содержащие условия о стоимости таких услуг) на рынке сделок с недвижимостью распространяется действие Закона о защите прав потребителей.  К таким услугам можно отнести риэлтерские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан.

Отношения по гражданско-правовым договорам, не связанным с приобретением товаров  (выполнением работ, оказанием услуг)

К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг, и законодательство о защите прав потребителей их не регулирует. Предметом договора государственного займа являются деньги, которые одна сторона (заимодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со статьей 817 ГК РФ по договору государственного займа заемщиком выступает государство. Приобретая облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству заем в виде денежных средств. Гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, нельзя  применять  Закон РФ "О защите прав потребителей".

Отметим, что Верховный Суд РФ в Постановлении Пленума от 28 июня 2012 г. № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” защитил права и законные интересы граждан, имеющих право на государственную социальную помощь и использующих в ходе ее реализации товары или услуги, получая их безвозмездно. Верховный Суд РФ указал, что граждане в подобных случаях  вправе  предъявлять требования  к изготовителю (продавцу) этих товаров, исполнителю услуг, в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

Отношения граждан с некоммерческими организациями, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях

Некоммерческими организациями могут являться общественные объединения, жилищно-строительные, дачно-строительные кооперативы, товарищества и т.д. К спорам, связанным с членством граждан в таких организациях нельзя применить законодательство по защите потребителей. Но часто эти организации, в соответствии со  своими уставами,  оказывают  гражданам (в том числе членам этих организаций) платные услуги. Например,  граждане получают в обществах по защите прав потребителей платную юридическую помощь, товарищества собственников жилья обеспечивают оказание гражданам платных коммунальных услуг.  Такие отношения регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

Отношения по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами

Адвокатской деятельностью является квалифицированная юридическая помощь, оказываемая на профессиональной основе лицами, получившими статус адвоката. Помощь оказывается физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, а также для обеспечения доступа к правосудию. Адвокатская деятельность не является предпринимательской, поэтому Закон «О защите прав потребителей» к ней не применим.

Правила поведения адвоката при осуществлении адвокатской деятельности, основания и порядок привлечения адвоката к ответственности установлены Кодексом профессиональной этики адвоката.

Но если, гражданин заключает гражданско-правовой договор на оказание юридической помощи (включая консультирование, подготовку документов правового характера и т.п.) не с адвокатом, а  с организацией,  то ограничений по применению законодательства по защите прав потребителей в этом случае не существует.

Отношения по совершению нотариусом нотариальных действий

В соответствии со статьей 1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате,  нотариат обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренными законодательными актами нотариальных действий от имени Российской Федерации. Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле, следовательно, законодательство о защите прав потребителей не применимо. Отказ в совершении нотариального действия или неправильное совершение нотариального действия обжалуются в судебном порядке.

Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультации, печатные работы и др.). Положения законодательства по защите прав потребителей применяются к возникшим при этом правоотношениям в полной мере.

Отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия

В соответствии с Конституцией Российской Федерации суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме. Законодательство, регулирующее права потребителей,  в таких отношениях не может быть применено.

Отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий

Примером таких отношений является обращение гражданина в паспортно-визовую службу для  оформления  паспорта, визы и т.п.  Закон РФ «О защите прав потребителей» эти взаимоотношения не регулирует.

Отношения по гражданско-правовым сделкам с ценными бумагами

Согласно преамбуле Закона о защите прав потребителей данный закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Аналогичное разъяснение содержится в пункте 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

Таким образом, обязательным условием признания гражданина потребителем является приобретение таким гражданином товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

То, что истец является физическим лицом и не имеет статуса индивидуального предпринимателя, само по себе не означает безусловно, что заключенные сделки направлены на удовлетворение личных бытовых нужд.

Статьей 1 Закона о рынке ценных бумаг установлено, что этим законом регулируются отношения, возникающие при эмиссии и обращении эмиссионных ценных бумаг независимо от типа эмитента, при обращении иных ценных бумаг в случаях, предусмотренных федеральными законами, а также особенности создания и деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг.

В силу пункта 1 статьи 3 Закона о рынке ценных бумаг брокерской деятельностью признается деятельность по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, по поручению клиента от имени и за счет клиента или от своего имени и за счет клиента на основании возмездных договоров с клиентом.

Гражданин, заключая с Банком договор брокерского обслуживания в целях приобретения в его интересах и за его счет кредитных нот, уведомляется о рисках, связанных с операциями на рынке ценных бумаг.

В виду рискового характера деятельности по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, такая деятельность не признается судами деятельностью, направленной на удовлетворение личных (бытовых) нужд.

Подробности см.  [в Определении СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 19 декабря 2017 г. N 18-КГ17-249](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71753982/#ixzz58D1diFAV)

Участие граждан в конкурсах, играх, пари и т.д. с объявленным призом или выигрышем

К сожалению, различные несанкционированные в установленном законом порядке  «игры» и  «соревнования»,  получили довольно широко распространение.

Они базируются на азарте граждан, принимающих в них участие с целью получения выигрыша (приза). Возникающие в связи с этим отношения, имеющие вполне определенное самостоятельное правовое регулирование в рамках гражданского законодательства (главы 56, 58 ГК РФ), нормами законодательства о защите прав потребителей не регулируются.

НЕМНОГО О ДОГОВОРАХ СТРАХОВАНИЯ

Особо следует остановиться на вопросе, связанном с договорами  добровольного страхования имущества граждан (включая договоры ОСАГО и КАСКО, хорошо знакомые всем автовладельцам).  Судебная практика, в том числе позиция Верховного суда РФ,  по этому вопросу неоднократно менялась, то признавая такие отношения  потребительскими, то исключая их из сферы действия Закона РФ «О защите прав потребителей».

В июне 2012 года Верховный суд разъяснил, что отношения, вытекающие из договоров страхования имущества граждан, должны урегулироваться главой 48 "Страхование" ГК РФ, Законом РФ  "Об организации страхового дела в Российской Федерации", а также Законом РФ «О защите прав потребителей», который применяется в части тех прав, которые не урегулированы специальными законами, а именно:

- право граждан на предоставление информации (статьи 8-12 Закона);
- ответственность за нарушение прав потребителей (статья 13 Закона);
- возмещение вреда (статья 14 Закона);
- компенсация морального вреда (статья 15 Закона);
- альтернативная подсудность (пункт 2 статьи 17 Закона);
- щтраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (статья 13 Закона);
- освобождение от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17 Закона) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса РФ при подаче иска в суд.

Эта точка зрения  закреплена документально в [Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17](https://potrebitel-russia.ru/?id=768) “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей”, а также в Обзоре по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан, утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 30 января 2013 г.

|  |
| --- |
| Автор: Ирина Соколова©, руководитель аналитического управления Объединения потребителей России[Опубликовано в журнале "ЮРИСТ спешит на помощь", № 3, март 2013, Библиотечка "Российской газеты"](http://www.rg.ru/biblio/) |

**Жалоба на адвоката**

В Министерство юстиции Российской Федерации нередко приходят жалобы на адвокатов.

Граждане высказывают неудовлетворенность качеством работы защитников ("обещал, но не сделал", "гарантировал, а не получилось"), требуют вернуть незаслуженный гонорар. Но мер по таким письмам, как правило, не принимают, поскольку направлены они не по адресу.

Адвокаты объединены по территориальному принципу в самоуправляемые организации — адвокатские палаты. И хотя "адвокатская палата не отвечает по обязательствам адвокатов", именно при ней действуют органы, возбуждающие дисциплинарное производство, выносящие заключения о наличии или отсутствии в действиях (бездействии) адвоката нарушения норм Кодекса профессиональной этики адвоката, о неисполнении или ненадлежащем исполнении им своих обязанностей, и накладывающие взыскания. Это — совет адвокатской палаты и квалификационная комиссия.

Именно в эти органы, а не в Министерство юстиции следует обращаться клиентам, не удовлетворенным работой адвоката. Подобное обращение может послужить поводом для начала дисциплинарного производства. К рассмотрению принимаются как жалобы, поданные доверителем адвоката или его законным представителем на неисполнение адвокатом принятых перед клиентом обязательств или допущенные промахи в работе, так и жалобы лиц, обратившихся за оказанием юридической помощи, но получивших отказ адвоката принять поручение без достаточных оснований.

Согласно Кодексу профессиональной этики адвоката, жалоба, представление признаются допустимыми поводами к возбуждению дисциплинарного производства, если они поданы в письменной форме и в них указаны:

• наименование адвокатской палаты, в совет которой подается жалоба, вносится представление;

• фамилия, имя, отчество адвоката, подавшего жалобу на другого адвоката, принадлежность к адвокатской палате и адвокатскому образованию, его место жительства;

• фамилия, имя, отчество доверителя адвоката, его место жительства или наименование лица, если подателем жалобы является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

• наименование и нахождение органа или должностного лица, направившего представление о возбуждении дисциплинарного производства;

• фамилия, имя, отчество, а также принадлежность к соответствующему адвокатскому образованию адвоката, в отношении которого ставится вопрос о возбуждении дисциплинарного производства. Реквизиты соглашения об оказании юридической помощи и ордера;

• в чем конкретно выразились действия (бездействие) адвоката, давшие основания для возбуждения дисциплинарного производства;

• обстоятельства, на которых лицо, подавшее жалобу или соответствующее представление, основывает свои требования и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

• перечень прилагаемых к жалобе или соответствующему представлению документов;

• ходатайство лица, подавшего жалобу или направившего представление, о рассмотрении жалобы или соответствующего представления в квалификационной комиссии и совете в присутствии этого участника дисциплинарного производства или его представителя.

Действующая дисциплинарная практика показывает, что многие жалобы граждан на адвокатов отклоняются на стадии принятия.

Любые обвинения в адрес адвоката должны подкрепляться документально. К примеру, заявитель пишет: адвокат взял деньги, ничего не сделал. Из такой жалобы не ясно, какие деньги взял адвокат, что он не сделал из того, что ему следовало сделать? Совет палаты или квалификационная комиссия требуют от адвоката объяснений. И если становится ясно, что доверитель не обладает никакими доказательствами того, что адвокат не исполнил или ненадлежащим образом исполнил свои обязанности, жалоба отклоняется.

Поэтому — не забывайте оформлять документально Ваши отношения с адвокатом.

Очень сложно доказать, что адвокат сделал свою работу некачественно, если он не совершил очевидных просчетов: не подал жалобу в срок или получил возврат искового заявления по причине того, что оно составлено с нарушением процессуальных норм. В таком случае доверитель вправе требовать не только привлечения адвоката к ответственности, но и компенсации понесенных расходов.

Пример

В законе говорится, что жалоба должна подаваться в суд, вынесший решение, которое доверитель собирается оспорить при помощи адвоката. А адвокат направляет ее в вышестоящий суд, который ее не примет на абсолютно законных основаниях. Ни у кого в данном случае не возникнет сомнений по поводу справедливости претензий доверителя к адвокату.

Справедливыми сочтут и претензии того клиента, который укажет на очевидные недостатки составленной адвокатом жалобы (не выверена правовая позиция, обоснование иска не выдерживает критики).

Однако лучше всего и для адвоката, и для его доверителя — чтобы поводов для жалоб не возникало, а дело было выиграно. Поэтому принципиальным моментом остается момент выбора адвоката. От того, правильно или нет он сделан, зависит не только Ваш позитивный настрой на достижение намеченных в правовой ситуации результатов, но в конечном счете сами результаты. Гарантия успеха при этом — профессионализм адвоката, помноженный на плодотворное сотрудничество защитника и его доверителя.

**Защита потребителей - сведения из истории**

**От "Русской правды"**

**до Объединения потребителей России**

Историю защиты прав потребителей можно начать со времен древней Греции и Римской империи, где были свои законы, регулирующие качество пищи. Известно, также, что у греков и римлян имелись соответствующие положения, направленные против фальсификации вин. Но мало кто знает, что в Киевской Руси, во времена Ярослава Мудрого, его сыновей и внука Владимира Всеволодовича Мономаха, то есть в 11-12 веках, формировались и закреплялись правила торгового быта, а, значит, в определенной мере регулировались «потребительские отношения» у наших предков. Источником и свидетельством этому является знаменитая Русская Правда – крупнейшее юридическое произведение средневековья и древнейший памятник славянского права. Наиболее распространенной на Руси ее редакцией (из трех основных вариантов) была Пространная Русская Правда. Среди нескольких крупных групп основного её содержания можно легко выделить ряд статей по вопросам кредита и торговых сделок. Значение торговли для быта отображается в статьях 58 – 70 и 150. Статьи свидетельствуют о значительном развитии, как внутренней торговли, так и торговли иностранной. Торговля велась и купцами и господскими холопами, и, естественно между ними – то есть с участием «потребителей» Киевской Руси. В Русской Правде множество разнообразных свидетельств и интересных сведений о «правилах торговли» и «правах потребителей». Скажем, ценовая политика и штрафы на древнерусском рынке были регламентированы. Процессуальный порядок разрешения споров, кстати, тоже. Исследование, например, статьи «О бороде» рисует нам следующую картину: крепко повздорили из-за цены продавец и покупатель, торг из-за рубахи или сапог перешел в крик, а крик в ссору и потасовку. Покупатель, мог оказаться покрепче, схватил пожилого купца и стал таскать его за бороду, благо она под рукой и удобно! На шум сбежался люд, княжьи мужи – оттащили покупателя. Но теперь, скорее всего, ему придется платить за «моральный вред» - посягательство на купеческую бороду. Ведь борода на Руси – признак на только солидности, но и чести, посягнуть на нее, значит затронуть гражданское достоинство ее владельца. Карается такой «беспредел» по положениям Русской Правды строго: «А (если) кто вырвет (у кого) клок бороды, и останется знак (от этого), к тому будут свидетели, то (платить) 12 гривен штрафа». 12 гривен сумма немалая. Из той же Русской Правды следует, что за эти средства можно приобрести 6 коней или 12 волов, 15 коров или 120 овец. Вот она цены бороды свободного русского человека!

Много в истории интересных свидетельств и фактов. О некоторых в этом разделе.

 1404

Английский парламент принимает закон, запрещающий занятие алхимией.

Закон можно рассматривать как акт, направленный на пресечение попыток производить фальсификат, несмотря на то, что, по предварительным данным, никто так и не смог превратить металл в золото.

 1650

В первой половине 17 века британские колонии в Америке географически представляли собой узкую заселенную полосу вдоль побережья Атлантического океана. Среди этих поселений одним из самых старых была колония Виргиния, названная в честь королевы Англии Елизаветы. Жители Виргинии строили свое благополучие на выращивании табака, о чем впоследствии, видимо, ни разу не пожалели, и с освоением более северных земель от пролива Лонг-Айленд не спешили, хотя на всякий случай объявили их своими. Заселение этого более северного региона, получившего название Новой Англии, началось в 1620 году людьми иного склада по сравнению с жителями Виргинии. Это были протестанты с республиканскими убеждениями, не принявшими самодержавное правление английского монарха Якова I и его религиозных воззрений. Они прибыли в Новую Англию под парусами корабля «Мейфлауер». Может быть потому, что симпатии колонистов Новой Англии были на стороне британского парламента и дух бескомпромиссности был их отличительной чертой, они не стали терпеть, когда однажды местные пекари начали обманывать население, уменьшая вес испеченного хлеба. В 1650 году колонисты приняли закон, который можно назвать законом «о стандартной буханке» и который, по сути, стал первым актом в защиту прав потребителей Новой Англии. Согласно этому закону булочники должны были печь буханки стандартного веса и только из чистой пшеничной или ржаной муки без примесей. Вот так, людей, которых называют отцами-пилигримами, можно считать и отцами потребительского движения.

 1723

11 января 1723 года Российский Царь Петр I издал Указ о качестве:

Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государства продавать негодные пищали и фузеи. Старшину альдермала Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья.

Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей.

Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят. Буде сомнение возьмет, самим проверить осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять пока не испортятся.

Буде заминка в войске приключаться при сражении, по недогляду дьяков и подьячих, бить оных кнутьями нещадно по оголенному месту.

Хозяину, 25 кнутов и пени по червонцу за ружь.

Старшине альдемару бить до бесчувствия.

Старшего дьяка отдать в унтер-офицеры.

Дьяка - отдать в писари. Подьячего лишить воскресной чарки сроком на один год.

Новому хозяину ружейной фабрики Демидову повелеваю построить дьякам и подьячим избы не хуже хозяйской были. Буде хуже, пусть Демидов не обижается. Повелеваю живота лишить.

 1789

12 октября этого года революционное правительство Франции принимает первый в своей истории закон, позволяющий взимать проценты по кредитам. Потребовалось еще восемнадцать лет, чтобы начать сдерживать процентные ставки. В 1807 году была установлена процентная ставка в размере 5 % по гражданским ссудам и 6 % по коммерческим. Любое превышение было объявлено незаконным ростовщичеством. Это уже император Наполеон позаботился о потребителях.

 1825

«Никогда не покупайте то, что вам не нравится, просто потому, что это дешево; вам это обойдется дороже». Из работы Томаса Джефферсона «Десять заповедей, которые необходимо соблюдать на практике».

1860

Старой доброй Англии нужно воздать должное за защиту прав потребителей по итогам всего 19 столетия. Здесь в 1860 году приняли исторический акт — закон, запрещающий подделку продуктов питания. Речь шла главным образом о подделке молока, который торговцы разбавляли водой, добавляя в него желтый краситель, чтобы оно выглядело более жирным. Закон повсеместно нарушался, но первое предупреждение недобросовестным бизнесменам было сделано. А естественный регулятор рынка — потребительский вкус — достаточно быстро расставил все по местам. Сообразительные и экономные английские покупатели стали легко улавливать разницу между фальсификатом и качественными молочными продуктами. Например, в это время хорошо пошла торговля у четы Сейнсбери, поставивших во главу угла качество своих молочных продуктов. Вкус натурального молока все-таки трудно спутать с суррогатами. Одна из первых вывесок на их магазинчике гласила «Отличное качество, низкие цены». И это было правдой, а со временем стало выигрышной торговой философией. Принцип «качество прежде всего» помог преуспеть и за сто лет пройти путь от маленького магазинчика — «всего пятьдесят квадратных метров», где продавались лишь масло, молоко и яйца, до доминирующей компании в розничной торговле Великобритании. Но это отдельная история — история романа молодой супружеской пары Джона Джеймса Сейнсбери и Мэри Энн Стейплз, их веры в свое дело и великого усердия, заложивших фундамент известнейшей династии в розничной торговле продуктами питания. История, безусловно, заслуживающая интереса.

1864

В городе Рипон американского штата Висконсин в семье владельца маленького магазинчика родился Гарри Гордон Селфридж, основатель известного английского магазина Selfridg’s.

В 17 лет Селфридж начал свою карьеру, работая в магазине в Чикаго, в будущем Marshall Field’s. В прямом смысле карьерой это назвать было трудно: отказывая себе во всех земных радостях ровно четверть века, Селфридж смог скопить средства для открытия своего дела. С этой целью он перебрался в Лондон, где открыл собственный большой магазин на Оксфорд-стрит. Соединив уникальные интерьерные решения и талантливые рекламные кампании и акции, хозяин сделал Selfridg’s меккой для покупателей. Магазин стал чрезвычайно популярен, и даже Селфридж любил пошутить, что вывеска ему уже не нужна. Однако Селфриджа подвело расточительство. Видимо, жизнь стоика в молодые годы потребовала компенсации на склоне лет, и он стал нескромным в своих желаниях. В результате банкиры - компаньоны сместили его с поста главы компании.

Однако имя Гарри Гордона Селфриджа мы связываем с его исторической фразой, которая во многом изменило отношение к потребителям, именно ему принадлежит высказывание «Клиент всегда прав».

1890

В Нью-Йорке основана Лига покупателей, которая сразу заняла активную позицию, закрепив за собой право выдавать фирмам, выпускающим качественный товар, Label (этикетку, ярлык), и заносить их в так называемый «Белый список».

1897

Стоит сказать несколько теплых слов в адрес еще одного чикагского парня – Артура Чарльза Нильсена, родившегося 5 сентября 1897 года и ставшего основателем рейтинговой службы, которая носит его имя и помогает ориентироваться потребителям. В 1923 году Нильсен смело влез в долги и основал первую компанию по оценке товара, в том числе промышленного оборудования. Первые десять лет его компания шла от неудачи к неудаче, но Нильсен был несгибаем. Наконец его усилия стали приносить результат после того, как он придумал использовать записи в аптеках, чтобы определить факторы привлекательности покупок. После этого дела пошли в гору. Но настоящим великим открытием стало изобретение и внедрение «аудиометра» - прибора для определения, на какую волну и в какое время радиослушатели настраивают свои приемники. Не зря Нильсен был отличным инженером по образованию. Прибор стал рейтингомером как для радио, так и для телевидения. Но чтобы вывести свой бизнес на прибыль, Нильсену в общей сложности потребовалось 17 лет упорного труда и 15 миллионов долларов. Умер мистер Нильсен далеко не бедным человеком 1 июня 1980 года.

1906

Палата представителей США приняла закон о доброкачественности пищевых продуктов и медицинских препаратов. Принятию этого закона предшествовало более двадцати пяти лет законотворческой борьбы. За период с 1880 до 1906 года на рассмотрение Конгресса США было внесено 103 законопроекта о регулировании торговли продуктами и лекарствами, но ни один из них не был принят. В 1905 году теряющий терпение по этой проблеме президент США Теодор Рузвельт направил Конгрессу послание, в котором писал: «Я рекомендую принять закон, который бы касался межштатной торговли неправильно маркированными и фальсифицированными продовольственными продуктами питания, напитками и лекарственными средствами. Такой закон защищал бы интересы честных промышленников и коммерсантов, а также способствовал бы охране здоровья потребителей. Торговля порченными и фальсифицированными продуктами, вредными для здоровья или вводящими в заблуждение покупателя, должна быть запрещена». Решающая схватка между противниками и сторонниками закона превратилась в жесткое на грани фола противостояние в стенах Конгресса в следующем 1906 году. Историки цитируют республиканца Нельсона У. Олдрича, категоричного противника принятия закона: «Неужели в существующих условиях есть что-то, что вменяет в обязанность конгрессу подвергать опасности свободу Америки? Неужели мы будем заниматься вопросами того, что человек должен есть и пить, и строго наказывать его в случае, если он ест и пьет не то, что химики из министерства сельского хозяйства считают желательным?» В том, что закон был все-таки принят, ключевую роль сыграл непосредственно президент Теодор Рузвельт, оказавший определенное давление на Конгресс – можно сказать, поставивший ультиматум. Дело в том, что незадолго до этого Рузвельт прочитал только что вышедшую тогда книгу Эптона Синклера «Джунгли». В этом романе писатель весьма натурально, с мощной обличительной силой описал грязь, антисанитарию, царящую на бойнях скота. Президент поручил двум чиновникам провести специальное расследование, которое подтвердило изложенное в книге. После чего, Рузвельт сообщил конгрессменам, что опубликует результаты расследования, если закон не будет принят. Понимая последствия такой публикации, а это стало бы мощным ударом по экспорту американского мяса, палата представителей уступила аргументам Теодора Рузвельта. Впрочем, в этой войне Рузвельт был не одинок. Немалую лепту в борьбу за права потребителей внес редактор журнала «Ladies Home Journal» Эдвард Бок, проработавший на этом посту 30 лет. Великолепный журналист-новатор Бок был одним из самых читаемых и влиятельных людей в истории американской журналистики. Для него не было запретных тем, а его профессиональный нюх безошибочно выводил на самые выигрышные для журнала темы. Например, Бок первым на страницах своего журнала стал обсуждать проблему венерических заболеваний. Среди различных кампаний Бока — борьба за избирательное право женщин, защита Ниагарского водопада, выступление за соблюдение чистоты в городах. В 1892 году Бок заявил, что его журнал не будет больше печатать рекламу непатентованных и сомнительных лекарственных препаратов. На это откликнулись и редакторы других изданий. Бок поддерживал принятие соответствующего закона. В итоге 30 июня 1906 года Рузвельт подписал два билля — один запрещающий торговлю немаркированными и фальсифицированными продуктами, напитками и лекарствами, другой — о санитарной инспекции мяса. Начиная с этого времени, за законодательством в американской потребительской сфере стали наблюдать специальные ведомства.

С 1906 года по 1927 год за проведением в жизнь закона следило Химическое бюро Министерство сельского хозяйства. В 1927 году Конгресс учредил отдельное агентство с теми же функциями: Управление по санитарному надзору за пищевыми продуктами, медикаментами и инсектицидами. Через четыре года название изменилось. В 1940 году Управление по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (ФДА) перешло от Министерства сельского хозяйства к Федеральному агентству социального обеспечения, которое в 1953 году стало Министерством здравоохранения, образования и социального обеспечения.

Хотя принятый в 1906 году Закон о пищевых продуктах и медикаментах много значил для обеспечения безопасности этих товаров, он оказался недостаточным. Фальсификация продуктов продолжалась. Кроме того, закон не запрещал продажу опасных, непроверенных или токсических препаратов. Разногласия между членами Конгресса мешали проведению каких-либо новых законодательных мер вплоть до 1938 года.

 1909

В июне 1909 года император Николай II одобрил создание комитета по борьбе с фальсификацией пищевых продуктов. В России повсеместно подделывали все, что употреблялось в пищу. В молоко для увеличения жирности добавляли бараньи мозги, в сливки, чтобы они казались гуще,- мел. Муку делали из смеси зерновых с семенами ядовитых сорных трав. А в прокисшее пиво бросали известь, чтобы имитировать приличный вкус и вид. Но особенно доставалось дорогим привозным товарам. В чай подмешивали полезные и не очень травы, а для подделки кофе покупали в Германии специальные машинки, при помощи которых глину превращали в кофейные зерна.

Борьбу с фальсификаторами возглавляли министр торговли и промышленности Тимашев и премьер Коковцев. В комитет по борьбе с фальсификацией пищевых продуктов вошли все заинтересованные ведомства и многие уважаемые люди. Однако большая часть усилий этой организации сводилась к сбору членских взносов для работы постоянного состава комитета, а также на проведение торжественных заседаний, во время которых произносились речи о вреде фальсификации продуктов и зачитывались крайне аргументированные доклады. Вот только дальше абсолютно ничего не происходило. Все выглядело так, будто комитет создали только затем, чтобы выпустить пар недовольной и опасающейся подделок общественности. Штрафы за подделку по-прежнему оставались минимальными. Так, пойманные за руку производители «перепуска» приговаривались к штрафам от 10 до 30 рублей. По сравнению с их доходами это трудно было назвать даже комариным укусом. Так что по всей стране с еще большим усердием продолжали подделывать все, что только подданные Российской империи согласны были покупать.

 1936

В США создан Союз Потребителей. Группа организаторов Союза - активно настроенных профессиональных общественных деятелей, юристов, журналистов - определили главную задачу этой организации – информирование потребителей о товарах и услугах, а также организация работы лаборатории по проведению исследований и испытаний. Сегодня Союз насчитывает в своих рядах более пяти миллионов человек. Стоит отметить, что лидеры именно этой организации первыми в конце тридцатых годов прошлого столетия призвали к бойкоту товаров из фашистской Германии.

 1960

Защитники прав потребителей впервые объединились на межгосударственном уровне – в Международную организацию потребительских союзов. Союзы – основатели представляли следующие страны: США, Великобритания, Бельгия, Нидерланды и Австрия.

 1962

15 марта этого года президент США Джон Ф. Кеннеди, в своем специальном послании Конгрессу США сформулировал основные права потребителей — на безопасность, на информацию, на выбор и право быть выслушанным. Кеннеди смог в простой и доступной форме донести суть проблемы, заявив: «Потребители — это все мы. Это крупнейший экономический слой, который воздействует на любое частное или государственное экономическое решение. Но это единственный голос, который зачастую не слышно». Именно по причине выступления Кеннеди, 15 марта стал Всемирным днем прав потребителей и отмечается на международном уровне с 1983 года.

 1966

В этом году президент Линдон Джонсон утвердил и подписал закон «О правильной упаковке и маркировке товаров». Отныне на ярлыках нужно было приводить подробную информацию о составе продуктов и способе их получения, четко указывать вес нетто на упаковке и не использовать вводящие в заблуждение фразы наподобие «много унций», либо фальшивые обозначения вроде «скидки столько-то процентов» или «экономичная упаковка». Закон приостановил создание единообразных весовых стандартов, предписывая производителям вместо этого разработать собственные стандарты «по своему выбору».

 1960-е

Говоря о 60-х годах прошлого века, нельзя оставить без внимания еще одну уникальную личность — Ралфа Нэйдера. Этот человек внес огромный вклад в развитие потребительского движения в Америке и стал буквально врагом могущественной корпорации «Дженерал Моторс». Именно эту корпорацию он выбрал в качестве своей цели. Нэйдер издал книгу с убойным названием «Опасен при любой скорости», в которой рассказал о нарушении стандартов безопасности в выпускаемых «Дженерал Моторс» автомобилях «Корвер». Для американцев, которые ценят свою безопасность не меньше пресловутой свободы, книга стала сенсацией и привлекла самое пристальное внимание в первую очередь обывателей. Удар по «Дженерал Моторс» оказался сокрушительным, проглотить без шума публикацию они не смогли и подали на Нэйдера в суд за клевету. Однако Нэйдер выиграл процесс, получил круглую сумму, а злополучный «Корвер» с производства пришлось снять. Полученную от корпорации компенсацию Нэйдер вложил в общественное движение потребителей — создал Центр по исследованию качества продукции различных фирм, достоверности рекламы, стандартов уровня жизни, безопасности производств. Вторгся Нэйдер и в законодательную область. Вместе со своими последователями, которых прозвали «десантом Нэйдера», он добился принятия ряда законов, защищающих американцев от агрессивных производств.

В 70-х Нэйдер основал несколько групп, самая значительная из которых - «Общественный деятель» - насчитывает более 50 тысяч платящих взносы членов. Исследовательское подразделение группы по проблемам здравоохранения поддерживает кампании против курения, применения неэффективных лекарств, недобросовестной системы медикаментов и химических добавок в пищевые продукты.

Ралф Нэйдер и сейчас в строю. Он уже пять раз баллотировался на пост президента США и неизменно набирает около одного процента голосов избирателей.

 1960-70 годы

Защита прав потребителей в странах Европы.

В странах Евросоюза, с их развитой экономикой, а соответственно с большим количеством потребительских проблем, накоплен значительный опыт борьбы за интересы потребителей.

Конечно, вряд ли кто-либо задумывался о защите прав потребителей сразу после Второй мировой войны, в 50-х годах главным было восстановить потребительскую экономику Европы. Но к началу 60-х время ограничений и нормирования потребителей закончилось окончательно, экономика развивалась, появились товары и услуги, а главное — у потребителей появились деньги, которые они могли на эти новые услуги и товары тратить. С этого момента активизировалось и европейское потребительское движение.

Предложение защиты прав потребителей на общеевропейском уровне возникло еще в 1961 году, когда в работу Комиссии Европейских сообществ включились представители национальных объединений потребителей. Но только в 1973 году в рамках Комиссии ЕЭС был создан специальный орган — Консультативный комитет по защите прав потребителей. Первая же программа действий по защите прав потребителей Европы появилась в 1975 году. С этого момента политика по защите прав потребителей стала проводиться официально, появились общие программные документы органов ЕС в данной сфере, а затем и нормативный акты в форме директив Совета ЕС.

В настоящее время система защиты прав потребителей в Евросоюзе находится в ведении высшего исполнительного органа ЕС – Европейской комиссии, состоящей из комиссаров, в количестве, равному числ стран – членов ЕС. Еврокомиссия обладает правом законодательной инициативы, а также контролирует претворение программ по защите прав потребителей в жизнь после их утверждения, имеет исполнительный аппарат, а также управляет бюджетом и различными фондами и программами Европейского союза.

18 декабря 2006 г. Еврокомиссией была принята Потребительская программа (The Consumer Programme) на 2007 – 2013 гг., которая представляет собой финансовую основу потребительской политики.

13 марта 2007 г. Еврокомиссией была принята Стратегия потребительской политики (Consumer Policy Strategy) на 2007 – 2013 гг., которая устанавливает цели, задачи и приоритеты европейской потребительской политики на этот период. Общими задачами Стратегии являются поддержка потребителей, улучшение их благосостояния и их эффективная защита.

Должность еврокомиссара по вопросам защиты прав потребителей впервые была введена в 2007 г. (до этого момента здравоохранение и защита прав потребителей были объединены в один кабинет). Новым комиссаром стала Меглена Кунева.

Говоря о защите прав потребителей в Европе, небезынтересно будет также напомнить о наших прогрессивных товарищах из братской Чехословакии, которые в период «Пражской весны» 1968 г. попытались построить социализм «с человеческим лицом». Дело в том, что в экономическом блоке «Программы действий коммунистической партии Чехословакии» определенное место уделялось и защите прав потребителей. В частности, говорилось, что «эффективные меры, защищающие потребителя от злоупотреблений монополий и экономической власти предприятий-производителей и торговых предприятий, должны стать неотъемлемым элементом экономической политики государства».

 1985

Мировое признание статус прав потребителей получил 9 апреля 1985 года.

В этот день Генеральная Ассамблея ООН закрепила восемь прав потребителей:

• право на безопасность товара;

• право на информацию;

• право на выбор товара;

• право на выражение своих интересов;

• право на удовлетворение основных потребностей;

• право на возмещение ущерба;

• право на потребительское образование;

• право на здоровую окружающую среду.

 1988

Учрежден Ленинградский клуб потребителей.

 1989

Образована Федерация обществ потребителей СССР.

 1990

Советское правительство принимает закон «О собственности в СССР», согласно которому впервые с начала 1920-х годов частные лица могут стать собственниками средств производства – в том числе организовывать торгово-промышленные предприятия и нанимать людей на работу. Закон открыл новую эпоху для потребительской сферы.

Учрежден Союз потребителей России.

 **1991**

Принят Закон СССР «О защите прав потребителей».

26 сентября в Москве состоялась презентация валютных кредитных карт VISA российского Кредобанка. Это были первые в истории нашей страны пластиковые карты, рассчитанные в основном для юридических лиц. Впрочем, любой, кто вносил по условиям банка 10 тысяч долларов США, мог стать владельцем карты. При использовании Credo Card ее владелец оплачивал банку 1% от суммы операции платежа и 3% от суммы наличных денег.

6 ноября Борис Ельцин подписал указ, которым назначил себя главой российского правительства.

15 ноября он представил российскому парламенту состав своего «кабинета», в котором пост вице-премьера и министра экономики и финансов получил Егор Гайдар. Через три недели Ельцин подписал указ о либерализации цен со 2 января следующего года.

 1992

Принят Закон РФ «О защите прав потребителей».

 2000

 22 марта в подмосковных Химках открылся первый магазин IKEA.

Торговая компания «М.Видио» и банк «Русский стандарт» первыми в России стали продавать электронную и бытовую технику в кредит. Совместная акция магазина и банка получила название «Кредит за 15 минут». Примерно через год до 30% оборота «М.Видио» уже приходилось на продажу в рассрочку платежа. Банки моментально переориентировались на новую очень выгодную услугу – рублевые займы потребителям на покупку бытовой техники. Начался кредитный бум. Высокие процентные ставки банков увеличивали стоимость товаров вдвое, но наш покупатель не обращал на это внимание.

2001

70-летний американец Грэди Картер стал первым человеком, получившим от табачной компании денежную компенсацию за причиненный вред здоровью курением.

Раньше такой чести пытались удостоиться многие заядлые курильщики, но за сорок лет интенсивных попыток практического результата никто не добивался. Только однажды семье Роуз Чиполлоне из Нью-Джерси удалось было ухватить правосудие за хвост, суд присудил в пользу истца 400 тысяч долларов, но после апелляции это решение было отменено. Адвокаты же мистера Картера смогли вскрыть корпорацию Brawn & Williamson на 1,8 миллиона долларов (убытки плюс проценты). Главным аргументом в пользу пожилого курильщика было то обстоятельство, что рак легкого находящийся в стадии ремиссии, ограничивал возможности истца играть в гольф. На американскую фемиду это произвело большое впечатление.

Потребитель и автолюбитель столичный инженер Владимир Белоусов победоносно закончил свой спор с заводом «Москвич»: решив засудить производителя отечественных автомобилей за плохое качество продукции, добился в этом беспрецедентном деле успеха.

В 1998 году Белоусов купил автомобиль «Святогор», производства АЗЛК, на котором попал в аварию вместе с семьей в 1999 году. Причиной аварии, как установила экспертиза, стал заводской брак. Выиграв у ответчика суд, потребитель, однако не смог получить компенсацию, так как у завода не было средств. Тогда Белоусов подал иск о банкротстве «Москвича». Московский арбитражный суд принял иск и начал производство по делу, но прекратил его 20 декабря 2001 года, так как за несколько дней до начала разбирательства руководство завода все-таки компенсировало за разбитую машину и моральный вред. Белоусов стал первым в России рядовым потребителем, отстоявший свои права через серию исков, включая иск о банкротстве, в споре с крупным промышленным предприятием.

2002

С начала года в 12 из 15 стран Евросоюза введена в обращение новая единая валюта – евро.

 2003

Нью-Йоркский окружной суд отклонил коллективный иск к компании McDonald’s, по которому с нее пытались получить компенсацию за то, что ее продукция приводит к ожирению американских граждан. Разумный окружной судья Роберт Свит отклонил иск, сделав заключение, что защита потребителей «от личной невоздержанности» не входит в компетенцию суда.

2005

С 1 января 2005 года в России вступил в силу федеральный закон о так называемой «монетизации льгот», по которому люди, имеющие право на бесплатные лекарства, проезд в транспорте, льготы при оплате коммунальных услуг, начинали платить полную стоимость. Деньги за ликвидацию льгот должны были компенсироваться государством. При этом отсутствовала подготовительная и разъяснительная работа о том, что ждет граждан с нового 2005 года. Например, пенсионеров просто перестали пускать в автобусы по пенсионным удостоверениям. В стране начались акции протеста, охватившие значительную часть страны и выведшие в январе – феврале на протестные мероприятия, включая перекрытие движения на автодорогах, более полумиллиона человек. Спокойная жизнь наблюдалась лишь в 16 регионах Сибири и Урала, где власть приняла решение льготы не монетизировать, так как закон такую возможность оставлял. Всего по официальной статистике реформа затронула материальное положение более 45 миллионов человек.

25 мая 2005 года произошла самая масштабная авария в истории российской энергетики. В результате пожара на московской подстанции «Чагино» в столице остановили работу пять электростанций. Авария затронула около пяти миллионов потребителей в Москве, а также в Тульской и Калужской областях. В московском метро в поездах оказалось блокировано более 20 000 пассажиров. На восстановление подачи электроэнергии энергетикам потребовались всего сутки.

14 ноября 2005 года Президент России Владимир Путин на встрече с членами Правительства в Кремле объявил о переводе руководителя своей администрации Дмитрия Медведева на работу в кабинет министров «для организации работы над так называемыми общенациональными проектами». По словам Путина, такое назначение было вызвано предложением председателя Правительства Михаила Фрадкова. Президент поручил своему будущему преемнику национальные проекты в области здравоохранения, образования, жилищного строительства и сельского хозяйства. Непосредственную поддержку проектам продолжало оказывать Экспертное управление администрации Президента страны, кресло руководителя которой в этот же день занял тюменский губернатор Сергей Собянин.

 2006

В 2006 году в России впервые за последние 75 лет было продано больше автомобилей иностранного производства, чем отечественных моделей. Всего в этом году потребители купили около миллиона новых иномарок, четвертая часть которых, правда, собиралась на российских заводах. Отечественных же автомобилей было приобретено не более 900 000. При этом доля АвтоВАЗа в объеме общих продаж снизилась до 33,5% против 50% в 2004 году. Примечательно, что в 2006 году мировые автоконцерны активизировали деятельность в России и начали подписывать соглашения о сборке своих машин в России. Например, в Калужской области началось строительство завода Volkswagen, рассчитанного на производство 115 000 автомобилей в год. По оценке экспертов уже в 2010 году в нашей стране должны собираться не менее 1 млн. машин иностранных марок.

 2009

Учреждено Общероссийское общественное Движение в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России».

 2012

16 января 2012 года в Саранске под председательством Президента России Дмитрия Медведева состоялось Заседание президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей».

2017

18 апреля 2017 года в Великом Новгороде под председательством Президента России Владимира Путина состоялось заседание президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу «О развитии Национальной системы защиты прав потребителей».