ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ОТКРЫТЫЙ ИНСТИТУТ - ВЫСШАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ШКОЛА»**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «**Правовое регулирование защиты прав потребителей**»**

**ТЕМА: «**Особенности защиты прав потребителей в судебном порядке**»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Выполнил студент 2 курса, группы Ю-Об-15/М: Емельянов Данила Алексеевич  Научный руководитель курсовой работы:старший преподаватель кафедр государственно-правовых и уголовно-правовых дисциплин С.Н. Дымнич  К защите\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (дата, подпись руководителя)  Работа защищена с оценкой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О.  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. |

Подольск 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 6

1.1. Источники правового регулирования отношенийс участием потребителей 6

1.2. Понятие и субъективный состав охраны прав потребителей 11

ГЛАВА 2. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 16

2.1. Понятие и процедура судебной защиты прав потребителей 16

2.2. Иски в неопределенного потребителей 21

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 26

ГЛОССАРИЙ 29

СПИСОК используемых источников 31

ПРИЛОЖЕНИЕ А 34

ВВЕДЕНИЕ

Основными нормативно-правовыми актами, отношения в защиты прав стали Гражданский РФ (далее - ГК РФ) [3] и РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – ФЗ РФ «О прав потребителей») [19]. Данный ФЗ отношения, между и изготовителями, исполнителями, при товаров (выполнении работ, услуг), права на приобретение товаров (работ, услуг) качества и для жизни, здоровья, имущества и среды, информации о (работах, услугах) и об их (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и защиту их интересов, а определяет механизм реализации этих прав.

Этими нормативно-правовыми актами законодатель не ограничился, так в защиты прав потребителей регулируются и федеральными и в с ними нормативными актами РФ.

Обеспечение прав потребителей ограничивается в актах требований, потребитель может продавцу (изготовителю, исполнителю). проблема судебной защиты прав является сложной и применения не только соответствующих норм ГК РФ, ФЗ РФ «О прав потребителей» но и гражданско-процессуального законодательства.

Практика рассмотрения дел о прав потребителей, на объем споров, в РФ еще формируется. судами дел о прав потребителей процессуальные особенности, которых увидеть возможности и законодательства, пути его совершенствования.

Отдавая проведенным ранее исследованиям, ряд которых свою и научную значимость, отметить, что в избранная тема еще не получила осмысления.

Углубленное особенностей судебной прав должно, образом, способствовать разработке мер, на соответствующей судебной практики, законодательства, отношения с участием потребителей, с укрепления прав граждан.

Все предопределило выбор темы исследования и об проблемы

Актуальность темы работы заключается в том, что защита прав являются из самых вопросов в гражданском праве. С все более возрастающей понятия “рыночная экономика” как в ее смысле, так и в ее широком смысле, пройти мимо прав потребителей, ведь государство, претендующее на государства с экономикой, иметь огромную правовую базу, вопроса прав и компенсации морального вреда.

Объектом являются гражданско-правовые отношения, с особенностями рассмотрения дел о прав потребителей.

Предметом выступают правовые действующего законодательства, правоотношения в судебного дел о прав потребителей, судебные материалы и документы, а юридическая и литература по исследуемым вопросам.

Цель заключается в анализе и процессуальных рассмотрения дел о прав потребителей и проблем и в регулировании данного института.

Для поставленной цели необходимо и следующие задачи:

- специфики прав потребителей в РФ;

- законодательство о прав потребителей, особенности понятия, и субъективного законодательства о прав потребителей;

- порядок исковых требований в суд;

- процессуальные особенности порядка в суде дел о прав потребителей;

- выводов позволяющих наиболее раскрыть данной темы исследования.

Данную тему такие деятели, как: Е.А. Суханов, Р. Беленков, А.П. Сергеева, Ю.К. Толстой, И.А. Еремичев, Г.А. Бунич, В.Т. Смирнов, А.А. Собчак, А.М. Эрделевский, В.М. и т.д.

Методами являются анализ и тем защите прав потребителей, а исторический, сравнительный, формально-логический и др.

Нормативную базу исследования составили РФ, гражданское и гражданско-процессуальное законодательство Федерации.

Практическая данной курсовой работы в отдельных понятий, частей законодательства, с прав потребителей.

Структура составляет введение, две глав, заключение, глоссарий, используемых источников, приложение. Все разбиты на параграфы, что акцентировать на отдельных в одного вопроса.

ГЛАВА 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

* 1. Правовое регулирование прав потребителей

Источниками называют выражения норм. К ним правовые акты и обычаи.

К источникам регулирования с участием следует Гражданский РФ, о защите прав потребителей, иные законы, акты, содержащие соответствующие положения. Об этом сказано в п. 1 ст. 1 о защите прав потребителей, которому в защиты прав потребителей ГК РФ, о прав потребителей, другими федеральными и в с ними нормативными правовыми РФ.

В п. 3 ст. 492 ГК РФ сказано, что к по договору розничной купли-продажи с покупателя-гражданина, не урегулированным настоящим Кодексом, законы о прав и иные правовые акты, в с ними. норма есть и в п. 3 ст. 730 ГК РФ, регулирует бытового подряда. образом, законодатель то обстоятельство, что о прав потребителей специальным по к ГК РФ.

Что иных правовых актов, то в абз. 1 п. 2 ст. 1 о прав сказано, что РФ не вправе федеральным исполнительной принимать акты, содержащие о прав потребителей. А в абз. 2 п. 2 этой же статьи сказано, что РФ издавать для и продавца (изготовителя, исполнителя, организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, при заключении и публичных (договоров купли-продажи, энергоснабжения, о работ и об услуг).

Таким образом, под правовыми понимаются в первую постановления РФ, утверждаются соответствующие продажи видов и о выполнении и об услуг. Что министерств и ведомств, то они по правилу не принимать акты по вопросу.

Вместе с тем не внимания на то, что п. 14 Указа РФ от 21 мая 2012 г. N 636 «О федеральных органов исполнительной власти» [20] был и федеральной службы, на которую были возложены по нормативно-правовому в сфере прав потребителей. Речь идет о п. п. 1, 5.8(1) о Федеральной по в защиты прав и благополучия человека, Постановлением РФ от 30 июня 2004 г. N 322[22].

Указанная принимает нормативные акты по вопросам, с прав потребителей. образом, речь идет об исключении из правила.

Одними из важных актов в защиты прав потребителей Правила обслуживания населения, утвержденные Постановлением от 15 1997 г. N 1025[21]. Указанные Правила на отношения, из бытового подряда и возмездного бытовых услуг. того, выделить правила, особенности отдельных услуг (общественного питания, услуг, услуг и т.д.).

Все правила «Общие положения», в которых о применения нормативного акта, о его соотношении с о прав и специальным законодательством, термины, в нем.

Все вводят права и обязанности потребителей и с особенностей видов договоров. Вместе с тем они довольно количество Закона о защите прав потребителей. Так, например, об исполнителей или за прав повторяют Закона о защите прав или специальных законов, что с п. 1 ст. 13 о прав потребителей, которому ответственность за прав может быть законом или договором, но не актом.

Необходимо указать на правовые акты, как:

1) закон от 30 1999 года N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом населения» [12];

2) закон от 12 2010 года N 61-ФЗ «Об обращении средств» [16];

3) закон от 30.12.2004 N 214-ФЗ «Об в долевом многоквартирных и иных недвижимости и о внесении в законодательные акты Федерации» [15];

4) закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском в Федерации» [18];

5) закон от 02.12.1990 N 395-1 «О и банковской деятельности»[10];

6) внутреннего транспорта Федерации от 07.03.2001 N 24-ФЗ[7];

7) кодекс Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ[5];

8) закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ «Устав железнодорожного Российской Федерации» [14].

Важным правового защиты прав потребителей является об правонарушениях РФ. Так, об административных РФ[8] в ст. ст. 14.4, 14.5, 14.7, 14.8, 14.9 определяет ответственность за работниками предприятий и питания обслуживания покупателей, обман и заказчиков, правил и иных прав потребителей и т.д. виды при этом в нарушителей административных наказаний: штраф, предмета, явившегося объектом правонарушения.

В кодексе Федерации [4] в настоящее время ответственность за производство, перевозку, либо сбыт и продукции, работ (оказание услуг), не отвечают безопасности (ст. 238 УК РФ). Так, статья была применена в с актом в «Домодедово».Можно также упомянуть ст. 238.1 УК РФ, называется «Обращение фальсифицированных, недоброкачественных и лекарственных средств». Уже из названия этой ясно, значение она для прав потребителей.

Нужно руководствоваться Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 322 «Об Положения о службе по надзору в защиты прав и человека», Постановлением РФ от 2 мая 2012 г. N 412 «Об утверждении Положения о государственном в защиты прав потребителей»[24] и МАП РФ от 20 мая 1998 г. N 160 «О некоторых вопросах, с Закона РФ "О прав потребителей»[28]. Нужно Постановление РФ от 1 2009 г. N 982 «Об утверждении перечня продукции, обязательной сертификации, и единого продукции, соответствия осуществляется в форме декларации о соответствии»[23].

28 июня 2012 г. Верховного Суда РФ принял Постановление N 17 «О судами дел по о защите прав потребителей»[26]. судебный акт действовавшее ранее Постановление Верховного Суда РФ от 29 1994 г. N 7 «О практике рассмотрения дел о прав потребителей»[25].

Пленум Суда РФ в п. 1 Постановления отметил, что при гражданских дел следует учитывать, что отношения, из которых гражданин, использующий, приобретающий, либо намерение или заказать товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних, и иных нужд, не с предпринимательской деятельности, а другой - либо предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), продажу товаров, выполнение работ, услуг, отношениями, Гражданским кодексом Российской Федерации, Российской от 7 1992 года N 2300-1 «О прав потребителей», федеральными и принимаемыми в с ними нормативными актами Российской Федерации.

В этой следует письмо от 23 июля 2012 г. N 01/8179-12-32 «О Пленума Суда Российской от 28 июня 2012 года N 17 «О судами гражданских дел по о прав потребителей»[29]. В нем Роспотребнадзор дал по Постановлению своим территориальным и применять правовые позиции ВС РФ в о прав потребителей. с тем Роспотребнадзор выделил 11 разъяснений из N 17, и к из них были важные замечания.

* 1. Понятие и состав прав потребителей

Законодательство о прав является органической гражданского законодательства, имеющего, тем, свою специализацию, связанную, всего, с четкого регулирования отношений производителями-предпринимателями и лицами, которые используют продукцию (товары), и для нужд (собственного потребления). правовое участников данных правоотношений - стабильного оборота и способствует реализации прав граждан-потребителей. Следовательно, четко знать и понятие, и состав об охране прав потребителей.

Федеральный РФ «О прав потребителей» в основном содержит гражданского права, имущественные между гражданами и лицами, предпринимательскую деятельность. с тем в нем также других права (государственного, административного и др.), полномочия федеральных органов власти, организаций и т.д., то есть регулирующие отношения, не под гражданского законодательства. При этих норм закона РФ «О прав потребителей» следует основополагающими соответствующих отраслей права.

Разумеется, не все права и не в одинаковой получают гражданско-правовую охрану. В будут рассмотрены те гражданско-правовые конструкции, призваны обеспечить охрану прав как договорных отношений.

Несмотря на отличие по купле-продаже от отношений по оказания услуг, они определенные общие черты, что и дает единообразного их регулирования.

Вместе с тем по вопросам куплей-продажей и оказанием имеются различия, не позволяют регулировать эти вопросы в нормах. из и построена структура Закона.

В ст. 17 «О прав потребителей», регламентирующей защиту прав потребителя, указывается, что прав потребителей судом. Иски о прав могут быть предъявлены по истца в суд по месту:нахождения организации, а если ответчиком индивидуальный предприниматель, - его жительства;жительства или истца;заключения или договора.Если иск к организации вытекает из ее или представительства, он быть предъявлен в суд по нахождения ее или представительства.

Потребители, иные по искам, с нарушением прав потребителей, от государственной в соответствии с РФ о и сборах.

Субъектный законодательства об прав потребителей: в Закона о прав определяются основные законодательства о прав потребителей, к которым, в первую очередь, субъекты, в регулирования данного законодательства. Это потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная (уполномоченный предприниматель) и импортер.

Закон отношения, между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами.

Под «потребителем» не гражданин, который непосредственно товар или работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, считается как гражданин, купил телевизор или в театр, так и тот, пользуется этим или является в театре.

Разъясняя эти понятия, определяет как гражданина, имеет приобрести или заказать, либо заказывающего, товар (работу, услугу) для (бытовых) нужд, не с прибыли. В со ст. 2 ГК РФ [2], потребителями не граждане России, но иностранные граждане и лица без гражданства.

Включение в «потребитель» граждан, еще только намерение товар или услугу, особо важное значение для их прав на с товаром, информации о товаре, его продажи, и т.д.

Таким образом, закон РФ «О прав потребителей» не на - лиц, а на потребителей - лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают либо намерение или товар, работу, услугу не для бытовых нужд, а на отношения гражданами по поводу этих нужд. Под бытовыми нуждами, очевидно, следует удовлетворение потребностей не гражданина, который приобрел или товар или услугу, но и любых других граждан, пользуются на (в том договорных) основаниях с непосредственного ее приобретателя, всего члены семьи. Ст. 492 ГК РФ назначение как личное, семейное, домашнее или иное использование, не с предпринимательской деятельностью.

Изготовителями, продавцами, выступают организации (коммерческие и некоммерческие) от собственности и от организационно-правовой формы, а индивидуальные предприниматели. Согласно ст. 23 ГК РФ предпринимателем гражданин, осуществляющий деятельность без юридического лица и в законом в качестве индивидуального предпринимателя. он быть изготовителем, исполнителем, продавцом.

В со ст. 129, 455 ГК РФ, а Законом о защите прав под понимается вещь, не из гражданского оборота, по купли-продажи для личных (бытовых) нужд, не с деятельностью. Сырье, материалы, изделия, и т.п. рассматриваться в качестве в тех случаях, они потребителю по договору купли-продажи в самостоятельной единицы.

Изготовитель, Закону, производить для реализации потребителю. словами, изготовитель, изготовленный им товар, другому для его изделия, не может руководствоваться в этом нормами закона РФ «О прав потребителей».

Исполнителем, Закону, организация, а также индивидуальный предприниматель, работы или услуги потребителям по договору. Следовательно, безвозмездных услуг не регулироваться Федерального РФ «О защите прав потребителей».

Продавец - или предприниматель, реализующие товары, для (бытовых) нужд по договору купли-продажи, от вида последнего.

Потребителем по Закона о прав потребителей является такой гражданин, приобретает и товары исключительно для личного потребления, а не для или использования с извлечения прибыли. это не означает, что такой не использовать их в орудий производительного труда. Для законодательства о прав важно лишь, чтобы и доходы, гражданином в его производительного труда, не рассматриваться как прибыль, т.е. один из существенных признаков деятельности.

Гражданин в потребителя, если он не только приобретает, товары, работы (услуги), но и имеет намерение или их. Это означает, что нормы закона должны и до того, как сторонами договорные отношения. словами, ряд норм распространяется и на преддоговорные отношения. Это в касается ст. 8-12 о защите прав потребителей, предоставление информации.

Потребителем по Закона о прав потребителей признается и гражданин, купил или на поезд, и гражданин, который пользуется этим товаром. между изготовителями, продавцами, исполнителями и потребителями, по приобретения или использования для (бытовых) нужд, не обязательствами строго характера (за обязательств, из причинения жизни и потребителя товарами, или услугами ненадлежащего качества), поэтому, в частности, не смертью гражданина-потребителя (ст. 418 ГК РФ). может только такая или гражданин-предприниматель, производят для реализации потребителям. Следовательно, законодательство не может применяться, если эти лица докажут, что продукцию, не предназначенную для потребителя, либо не потребительские для реализации.

И так законодательства о прав потребителей позволил следующие выводы. Так как интересы из сторон договора, то правоотношения в защиты прав потребителя регулируются гражданского законодательства, основным нормативно-правовым является ГК РФ. основным и важным нормативно-правовым является закон РФ «О прав потребителей». двумя актами о прав потребителей не ограничивается, так различные законы и постановления РФ.Исходя из вышеизложенного, сказать, что характерной законодательства о прав служит то обстоятельство, что за прав наступает только у (продавца). Это необходимостью обеспечения интересов как слабой в отношениях.

ГЛАВА 2. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Понятие и судебной прав потребителей

Закон о прав (ст. 17) предусматривает судебную прав и закрепляет, что прав осуществляется судом.

Согласно статье по потребителя иск может быть предъявлен:

- по нахождения (продавца, изготовителя, исполнителя услуги). Иск к предъявляется по нахождения организации, а если является предприниматель - по его месту жительства;

- по жительства или потребителя;

- по заключения или договора (продажи товара или услуги);

- по нахождения или основной организации (продавца, изготовителя, услуги).

Если иск к вытекает из ее филиала или представительства, он быть в суд по нахождения ее филиала или представительства.

Судебная прав осуществляется на основании ст. 17 Российской «О прав потребителей», норм Гражданского кодекса Федерации, а также Постановления Верховного Суда Федерации N 17 «О рассмотрении судами дел по о прав потребителей».

По данной установлена альтернативная подсудность. суда, будет спор, а именно, ли его рассматривать суд или суд, от цены иска. Так, дела по имущественным спорам, за дел о имущества и дел, возникающих из по и результатов интеллектуальной деятельности, при цене иска, не пятидесяти тысяч рублей, мировые судьи.

Судебный защиты прав потребителя применяется по иску не самого потребителя, но федерального антимонопольного органа, органов власти (их территориальных органов), контроль за и безопасностью товаров (работ, услуг), местного самоуправления, общественных объединений (их ассоциаций, союзов) по искам, в интересах потребителя, потребителей или круга потребителей.

Потребитель обратиться в суд по нарушения любого его права, Законом и судебному рассмотрению. Исковое (Приложение А) может требование о взыскании денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, расходов, сумм и т.п.), а о возложении на обязанности допущенное прав потребителя, выполнить его требования, не осуществлению конкретных прав, противоправные и т.п.

По правилу под в случае суд общей юрисдикции, в случаях, законодательством, споры, связанные с прав потребителей, рассматриваться в арбитражных судах, уже являются ответчиками.

Речь идет о ситуациях, продавцы, изготовители, импортеры и т.д. считают, что к ним неустойки является чрезмерно большим. этот является спорным. В 34 Постановления «О судами дел по о прав потребителей», 28 июня 2012 г., указано, что ст. 333 ГК РФ по о прав (речь идет об размера неустойки) возможно в случаях и по ответчика с обязательным указанием мотивов, по суд полагает, что размера неустойки является допустимым.

Возникает о потребителя на за защитой своих прав в суды. потребитель возможность разрешать спор и в судах, как из ст. 1 Федерального от 24 июля 2002 г. «О судах в Российской Федерации» [13]. с тем практика не распространена.

Требования в нарушения их прав могут быть как в добровольном, так и в (судебном) порядке. Закон не обязательный порядок урегулирования рассматриваемых споров.

В случае обращается с соответствующей претензией к лицам, считаются перед потребителем (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), а удовлетворяют эту претензию добровольно. Это досудебный урегулирования споров с потребителя. порядок споров, из потребительских отношений, выступает этапом разрешения возникшего между и его контрагентом. Сущность внесудебного состоит в том, что может требования о нарушенного непосредственно (изготовителю, исполнителю), не с в суд. В излагается суть предъявляемых и ссылка на законодательство.

Досудебный рассмотрения потребителей предусмотрен с побудить самостоятельно возникшие разногласия, а (изготовителя, исполнителя) - удовлетворить обоснованные потребителя, быстро нарушенное право. требований (претензий) (изготовителю, исполнителю) не потребителя заявить иск в суд, если (изготовитель, исполнитель) добровольно его полностью или частично.

Таким образом, удовлетворение обоснованных требований - продавца (изготовителя, исполнителя). Что же потребителя, то предъявление о своих нарушенных прав (изготовителю, исполнителю) - потребителя. Поэтому он по усмотрению либо требование о защите нарушенного продавцу (изготовителю, исполнителю), либо с иском в суд, не требований (изготовителю, исполнителю).

Обязательное предъявление продавцу (исполнителю) по о прав по правилу не предусмотрено. с тем в случаях претензии для защиты прав обязательно и претензионного порядка может основанием для судом потребителя без рассмотрения (ст. 222 ГПК РФ). Так, претензионный порядок установлен уставами и в споров, из договоров пассажиров, их и грузов. Например, ст. 797 ГК РФ предусматривает предъявление перевозчику по поводу перевозки до истца в суд, может лишь после полного или отказа удовлетворить либо в случае неполучения от него в 30 дней. обязательного досудебного урегулирования препятствует иска. Кроме того, в с п. 3 ст. 30 ГПК РФ[9] иски к перевозчикам, из договоров перевозки, в суд по нахождения перевозчика, которому в порядке была претензия.

Кроме того, «Об туристской в Российской Федерации»[11] в ст. 10 обязательный претензионный порядок требований к туристского продукта. При этом претензия в форме быть туристом не 20 дней с окончания договора. организация обязана рассмотреть ее в 10 дней.

В особой процедуры применяться медиация. В общем виде - улаживание споров. - это распространенная в странах практика. Эту урегулирования конфликтов весьма и при этом дешевой.

Чаще о идет речь к гражданским правоотношениям. в годы четкая к использованию медиации в судопроизводстве. Речь идет о совершении небольшой тяжести. закрепление процедура медиации в с Федерального от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об процедуре споров с посредника (процедуре медиации)» [17], вступил в силу с 1 2011 года.Согласно ст. 2 Закона медиации - способ урегулирования при медиатора на добровольного согласия сторон в достижения ими решения.

Истцы по о прав освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не 1000000 руб. (п. 3 ст. 17 Закона о прав потребителей; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ[6]).

Если цена иска 1000000 руб., то госпошлина уплачивается в сумме, в с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 НК РФ и на госпошлины, уплате при цене иска 1000000 руб.

Кроме того, моральный вред, и другие санкции, Законом о прав потребителей, в этом случае затруднительно. случаи, ответчик лишь при повестки в суд и искового заявления, иск уже к суда, узнает, что у к нему есть какие-либо претензии.

Однако на претензии достаточно часто. Следует отметить, что часть потребителей удовлетворяется, не до суда. судебного является и то, что в этом случае реально компенсацию вреда.

2.2. Иски в неопределенного потребителей

Иски (заявления) в неопределенного лиц предъявляются в многочисленности от действий ответчика, установление их и состава не требуется. В случае иск о действий конкретного производителя (изготовителя, исполнителя) или их функции организации противоправными, интересы круга потребителей и о этих действий. решение для судов, иски потребителей, при вопросов о том, совершались ли действия этими производителями (исполнителями, изготовителями), их организациями, уполномоченным предпринимателем, импортером, а потребитель освобождается от этих обстоятельств.

В общем виде предъявления в защиту неопределенного лиц ст. 46 ГПК РФ. В п. 1 статьи сказано, что в случаях, законом, государственной власти, органы самоуправления, или вправе в суд с в прав, и интересов лиц по их просьбе либо в прав, и интересов круга лиц.

В практике в время под неопределенным кругом лиц в ст. 46 о прав (потребителей) понимается круг лиц, невозможно (определить), привлечь в в истцов, в решении, а в отношении которого решить о и каждого из этих лиц при разрешении дела [27].

Нельзя не внимания на то, что в статье ГПК РФ слово «заявление», а не иск. Это тем, что защита неопределенного лиц осуществляться как в производстве, так и в по делам, из публично-правовых отношений. В последнем, как известно, нет иска как такового.

Согласно ст. 46 о прав потребителей уполномоченный орган власти по (надзору) в области прав (его органы), иные федеральные органы власти (их органы), осуществляющие функции по и в защиты прав и безопасности товаров (работ, услуг), местного самоуправления, общественные объединения (их ассоциации, союзы) предъявлять иски в суды о действий (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в неопределенного потребителей и о прекращении этих действий.

Исходя из толкования указанной статьи противоправными признаваться действия хозяйствующих субъектов. О бездействии в не упоминается. По Закона противоправные выражаются всего в неисполнения или ненадлежащего обязанностей, на него и иными нормативными актами. образом, действия противоправного характера подразумевает и от правомерного.

Круг истцов, могут требования в защиту интересов круга потребителей, о прав потребителей ограничивает категориями субъектов. Сами предъявлять данные иски не вправе.

Под государственными понимается, в первую очередь, и прокуратуры. Что общественных объединений потребителей, то в время объединений довольно много.

Лица, заявление в законных других лиц, всеми правами и все процессуальные обязанности истца, за права на мирового и обязанности по судебных расходов. В отказа органов, организаций или поддерживать требование, ими в другого лица, а также истца от иска определенные последствия. Они в том, что суд производство по делу, если это не противоречит или не права и интересы лиц.

При такого иска суд правонарушителя довести в судом срок средства информации или иным способом до потребителей суда. об этом может содержаться в исковом заявлении, даже при его отсутствии нарушитель сделать это самостоятельно. В с п. 1 ст. 206 ГПК РФ суд в том же может указать, что, если не решение суда в установленного срока, вправе указанные действия за счет с с него расходов.

В п. 53 N 17 «О судами гражданских дел по о прав потребителей», указывается, что в случае исков в неопределенного потребителей суд должен в части обязать довести до сведения потребителей суда СМИ или иным способом. ст. 35 о средствах информации обязана бесплатно и в предписанный срок в силу суда, содержащее требование об такого через средство массовой информации.

Таким образом, иски в неопределенного круга потребителей предъявляться вышеуказанными лицами. Как указал Верховный Суд РФ, в неопределенного потребителей могут заявляться лишь требования, которых признание ответчика противоправными или противоправных ответчика (ст. 1065 ГК РФ, ст. 46 о прав потребителей).

В п. 21 Верховного Суда РФ N 17 «О рассмотрении гражданских дел по о прав потребителей», разъясняется, что органы, местного самоуправления, общественные объединения (их ассоциации, союзы), статус юридического лица, обратиться в суд в прав и интересов конкретного потребителя (группы потребителей) при их просьбы (жалобы) об этом.

Вступившее в силу суда о действий изготовителя (исполнителя, продавца, организации или уполномоченного предпринимателя, импортера) в отношении круга обязательно для суда, рассматривающего иск о его прав, вследствие наступления гражданско-правовых действий (исполнителя, продавца, организации или индивидуального предпринимателя, импортера), в вопросов, ли такие и совершены ли они (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с иска, предъявленного общественным потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного в неопределенного потребителей, суд принимает о общественному потребителей (их ассоциации, союзу), местного всех по делу судебных издержек, а иных до в суд и с рассмотрением дела расходов, в том расходов на проведение независимой в выявления в проведения такой экспертизы обязательных к (работам, услугам).

При этом требования, в прав неопределенного потребителей, не включать какие-либо имущественные требования: о выполнении (услуг), убытков, неустойки и т.д.

И главной судебной прав потребителей является то, что ст. 17 РФ «О прав потребителей» потребители по искам, с их прав, а уполномоченный федеральный исполнительной по (надзору) в защиты прав (его органы), а иные органы исполнительной власти, функции по и в области защиты прав и товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), местного самоуправления, общественные объединения (их ассоциации, союзы) по искам, в интересах потребителя, потребителей, круга потребителей, освобождаются от государственной в с законодательством РФ о и сборах.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исходя из Закона 1996 г., потребитель определялся как «гражданин, товары (работы, услуги)... для личных, семейных... нужд, не с прибыли», в юридической литературе было замечено, что потребителю возмещаться лишь в реального [31]. за права на возмещение выгоды бы извлечения им от использования (работ, услуг), т.к. выгода важнейшим видом убытков, в деятельности, субъекты торгового заключают между с извлечения прибыли. И когда одна из нарушает договора, она своего контрагента предполагаемой прибыли, а вынуждает его дополнительные расходы, с извлечения прибыли. не был использовать (работы, услуги) в извлечения прибыли, следовательно, не имел на упущенной выгоды.

В то же под можно получение дохода потребителем в виде будущего (как поступления, в результате своего имущества) на дачном (подсобном) участке, и, следовательно, возмещения выгоды явно прослеживалась. в ситуациях о потребителю убытков в виде выгоды было возможно, если это вытекало из характера вреда, т.к. в случае получения дохода существовала реально, а не в субъективного представления.

Конкретизация «потребитель» в Закона 1999 г. признать за ним на убытков в виде упущенной выгоды. необходимо отметить, что при размера упущенной выгоды меры, кредитором для ее получения, и сделанные с этой приготовления (п. 4 ст. 393 ГК РФ). В «потребитель – продавец» факт потребителем мер для возмещения убытков в виде выгоды трудно. того, из сущности некоторых договоров (договоры на киновидеообслуживание, об оказании телефонной связи, услуг и т.д.) вытекает невозможность возмещения выгоды.

Убытки и подлежат в добровольном порядке. неустойки в законодательстве: за невыполнение законных потребителя 1% за день при продаже (п. 1 ст. 23 Закона) и 3% при услуг и работ (п. 5 ст. 28 Закона), в ее не быть снижен, т.к. это бы и ГК РФ (ст. 332). При этом учитывать, что размер ограничен: ее сумма не превышать цену (работы, услуги). того, суд уменьшить размер неустойки, если она явно последствиям обязательства (ст. 333 ГК РФ).

Однако о убытков и неустойки (как, впрочем, и об или правоотношения) в добровольном порядке без ОМС и организаций редко, что вынуждает обращаться в суд. В этой отметим не раз высказанное в литературе о обязательного порядка урегулирования в защиты прав потребителей. Действительно, на рынке продукции и широко метод обращения к продавцу (исполнителю), а затем, в невозможности добровольного урегулирования конфликта, - в суд. того, ГК РФ (ст. 483) обязывает покупателя продавца о исполнении договора. Практика работы ОМС и организаций в сфере показывает, что в 100% случаев дается рекомендация обратиться к (исполнителю) с претензией, а лишь затем, при неудовлетворении или при ответа, - в суд. Подобная рекомендация на основании: о убытков, неустойки могут быть удовлетворены, если установлен факт неисполнения или исполнения обязательства, а о возмещении морального - при вины предпринимателя. В суде факт обращения к (исполнителю) по изменения или прекращения правоотношения, убытков, неустойки и неудовлетворения в порядке этих последним, основываясь исключительно на показаниях, сложно. должны представить суду доказательства, для всестороннего, и объективного исследования дела. того, суду право взыскать штраф в бюджет в цены иска, если установлено, что требования не были в порядке. Поэтому предъявление претензии к (исполнителю, изготовителю) до судебного позволит конкретизировать свои требования и продавца (исполнителя, изготовителя) о негативных последствиях, момент течения удовлетворения соответствующего требования (ст. 22Закона «О прав потребителей»), а также подтвердить вину (исполнителя, изготовителя) за несоблюдение добровольного удовлетворения требований, что свидетельствовать о праве на морального в порядке.

Юристами-практиками в литературе мнение, что в ситуациях конфликтов «продавец – покупатель» доводится до суда потому, что вред возместить в добровольном порядке, и на уровне подобную возможность [30]. Полагаю, что на реализовать это достаточно трудно. Во-первых, может и не с тем, что своими действиями нравственные или страдания потребителю, а во-вторых, по суммы будут повсеместно, что приведет стороны в суд.

ГЛОССАРИЙ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Новое понятие** | **Содержание** |
|  | **Ассортимент** | состав продукции по видам, и маркам |
|  | **Гарантийный ремонт** | безвозмездное, в срока гарантии, потребительских товара изготовителем (продавцом, организацией или индивидуальным предпринимателем, импортером) |
|  | **Гарантийный ремонт** | безвозмездное, в срока гарантии, потребительских товара изготовителем (продавцом, организацией или индивидуальным предпринимателем, импортером) |
|  | **Гарантийный срок** | это срок в течение, которого изготовитель или товара доказывать (проводить экспертизу), что в товаре нет или они по вине потребителя |
|  | **Договор купли-продажи** | По продавец, осуществляющий деятельность по товаров в розницу, обязуется покупателю товар, для личного, семейного, домашнего или использования, не с деятельностью |
|  | **Импортер** | организация от организационно-правовой или предприниматель, импорт для его реализации на Российской Федерации |
|  | **Исполнитель** | организация от ее организационно-правовой формы, а индивидуальный предприниматель, работы или услуги по возмездному договору |
|  | **Покупатель** | человек (физическое лицо) или (юридическое лицо), оплату и являющееся товара или услуги |
|  | **Потребитель** | гражданин, намерение заказать или либо заказывающий, или товары (работы, услуги) для личных, семейных, и иных нужд, не с предпринимательской деятельности |
|  | **Продавец** | организация от ее организационно-правовой формы, а индивидуальный предприниматель, товары по купли-продажи |
|  | **Товар** | любой (вещь), способный человеческую потребность, произведённый для продажи и не в обороте, отчуждаемый и от одного лица (предпринимателя) к (потребителю) по купли-продажи |
|  | **Услуги** | виды деятельности, в процессе которых не новый материально-вещественный продукт, но качество продукта |

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации" (с поправок от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // СПС «КонсультантПлюс».
2. Гражданский кодекс Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
3. Гражданский кодекс Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
4. Уголовный кодекс Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
5. Воздушный кодекс Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
6. Налоговый кодекс Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
7. Кодекс внутреннего транспорта Федерации от 07.03.2001 N 24-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
8. Кодекс Российской об правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
9. Гражданский процессуальный Российской от 14.11.2002 N 138-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
10. Федеральный закон «О и деятельности» от 02.12.1990 N 395-1-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
11. Федеральный закон «Об туристской в Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
12. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом населения» от 30.03.1999 N 52-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
13. Федеральный закон «О судах в Федерации» от 24.07.2002 N 102-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
14. Федеральный закон «Устав транспорта Федерации» от 10.01.2003 N 18-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
15. Федеральный закон «Об в строительстве домов и иных объектов недвижимости и о изменений в законодательные акты Российской Федерации» от 30.12.2004 N 214-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
16. Федеральный закон «Об лекарственных средств» от 12.04.2010 N 61-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
17. Федеральный закон «Об процедуре споров с посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 N 193-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
18. Федеральный закон «Об медицинском в Федерации» от 29.11.2010 N 326-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».
19. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
20. Указ Президента РФ от 21.05.2012 N 636 «О федеральных органов исполнительной власти» // СПС «КонсультантПлюс».
21. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 «Об Правил бытового обслуживания в Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».
22. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 «Об Положения о Федеральной службе по в защиты прав и человека» // СПС «КонсультантПлюс».
23. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 N 982 «Об единого продукции, подлежащей сертификации, и перечня продукции, подтверждение которой в принятия о соответствии» // СПС «КонсультантПлюс».
24. Постановление Правительства РФ от 02.05.2012 N 412 «Об Положения о федеральном государственном в защиты прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
25. Постановление Пленума Суда РФ от 29.09.1994 N 7 «О рассмотрения судами дел о прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
26. Постановление Пленума Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О судами гражданских дел по о прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
27. Постановление президиума областного суда от 28.01.2008, Московского городского суда от 06.02.2012 по делу N 33-3304 // СПС «КонсультантПлюс».
28. Приказ МАП РФ от 20.05.1998 N 160 «О вопросах, с применением Закона РФ «О прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
29. Письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 N 01/8179-12-32 «О Пленума Верховного Суда Федерации от 28 июня 2012 года N 17 «О рассмотрении судами дел по о прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
30. Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные защиты прав // и право. - 1999. - N 11. С. 71.
31. Парций Я.И. к «О прав потребителей». - М.: Юрайт-М, 2002. С. 78.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении купли-продажи,

возврате уплаченных средств,

взыскании неустойки, морального вреда

и взыскании в государства

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я приобрел

(наименование)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, N \_\_\_\_\_\_ стоимостью(наименование товара)\_\_\_\_\_\_\_ руб. купли-продажи N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подтвержден

(наименование товара)

товарным чеком (отметкой в и т.п.). В гарантийного срока\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по вине завода-изготовителя, о чем(наименование товара)свидетельствует N \_\_\_ от "\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., выданная мастерскойN \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. отказался расторгнуть договор купли-продажив с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(причина отказа, если она есть)

В со ст. 18 РФ "О защите прав потребителей"потребитель, продана вещь с недостатками, право купли-продажи.

Мне в моих требованиях продавцом было отказано. снедостатками я продавцу "\_\_" \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., о чем свидетельствуетакт приемки-передачи N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Магазин в сроки договор купли-продажи,не мне денежные за с недостатками\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и должен за это ответственность

(наименование товара)

в размере 1% за день просрочки.

Неустойку мне не выплатил.

Неустойка на обращения в суд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сумма цифрами и прописью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.: 1% от составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сумма цифрами и прописью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., эта умножается на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней просрочки.

В заявлении "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я на ст. 20Закона РФ "О прав потребителей" мне во на замены аналогичный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование товара)

однако этого не было.

Поскольку добровольно и немедленно не моизаконные об \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также причинил

(наименование товара)

мне нравственные страдания, мне был моральный вред, яоцениваю в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. и считаю, что он

(сумма цифрами и прописью)

должен быть в со ст. 15 РФ "О защите правпотребителей".

В с изложенным, ст. ст. 13, 15, 18, 28 РФ"О прав потребителей",

ПРОШУ:

1. магазин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мне стоимость

(полное наименование)

товара \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование товара)

2. с в со ст. ст. 23, 31 РФ

"О защите прав потребителей" в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сумма цифрами и прописью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

3.Взыскать с в возмещение причиненного мне незаконными

действиями ответчика вреда в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сумма цифрами и прописью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

4. с в государства штраф в цены иска

(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., неустойки и возмещения

(сумма цифрами и прописью)

морального вреда).

Всего взыскать с ответчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

(сумма цифрами и прописью)

В со ст. 17 РФ "О защите прав потребителей" прошу

освободить меня от государственной пошлины.

Приложения:

1. чек (копия чека).

2. на изделие.

3. претензии.

4. Письмо-отказ выплатить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование товара)

5. искового для ответчика.

6. о с вложения письма, а также

почтовая квитанция.

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г. Подпись