**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