ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЛЕКЦИЯ № 1

ТЕМА:

Понятие, предмет, особенности законодательства о защите прав потребителей. Структура законодательства о защите прав потребителей. Субъектный состав. Международные нормативно-правовые акты и международный опыт в защите прав потребителей.

Понятие, предмет, особенности законодательства о защите прав потребителей.

Следует начать с того, что само понятие законодательства о защите прав потребителей в самом законодательстве отсутствует.

Представляется, что понятие законодательства о защите прав потребителей может быть определено следующим образом.

**Законодательство о защите прав потребителей** – это совокупность нормативно-правовых актов, институтов, отдельных норм права регулирующих отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг и направленных на защиту прав потребителей.

Данное определение сформулировано мной, так что не претендует на научность. Однако гораздо проще для понимания, чем предлагаемое в рекомендованном вам учебном пособии Гафаровой.

В своем учебном пособии Гафарова приводит понятие, сформированное М.Ю. Челышевым, который определяет **законодательство о защите прав потребителей** как совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которой устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав.

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающих в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства.

Нормы гражданского права имеют главенствующее положение в процессе правового регулирования отношений с участием потребителей.

Основной причиной этого является то, что отношения с участием потребителя складываются между юридически равными субъектами: потребителем и его контрагентами (изготовитель, исполнитель, продавец) и носят гражданский характер.

Однако нормы других отраслей права также участвуют в регулировании рассматриваемых отношений. Это, например, нормы предпринимательского, административного, гражданско-процессуального, муниципального, уголовного права.

Спецификой действующего законодательства о защите прав потребителей, состоящего из совокупности нормативных правовых актов, которые носят разноотраслевой характер, можно считать выделение его в качестве специальной комплексной отрасли законодательства.

Другими словами, законодательство о защите прав потребителей является комплексной отраслью права, состоящей из совокупности норм права различных отраслей: гражданского, административного, предпринимательского, уголовного и др.

Основу законодательства о защите прав потребителей составляют правовые нормы о субъективных правах потребителей.

Общественные отношения, урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей, составляют его предмет. Круг данных отношений настолько обширен и разнообразен, что, в принципе, невозможно определить их исчерпывающий перечень.

Специфику предмета законодательства о защите прав потребителей отражает разделение общественных отношений, которые возникают в рассматриваемой области, на **два блока**, а именно общественные отношения, целью которых является реализация:

1) частных интересов;

2) публичных интересов.

Отношения первого блока основаны на признании свободы определенных субъектов, а именно участников гражданского оборота, совершать в рамках этих отношений действия, которые построены на принципах, названных п. 1 ст. 2 Гражданского кодекса РФ. Так, указанная статья предусматривает, что гражданское законодательство регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников. Таким образом, в первый блок входят, например, договорные отношения между потребителем и его контрагентами (продавец, изготовитель, исполнитель) по поводу продажи товаров, выполнению работ, оказанию услуг и т.д.

В рамках отношений второго блока, основанных на принципах власти и подчинения, неравенства, действия определенных субъектов для цели защиты прав потребителей обеспечиваются механизмом государственного принуждения. Особенность данных отношений состоит в следующем: одной из сторон в них всегда выступает государство через какой-либо уполномоченный орган публичной власти, а другой - контрагент потребителя. Например, отношения по поводу лицензирования отдельных видов деятельности (работы, услуги), стандартизации и сертификации товаров и услуг, что, соответственно, гарантирует успешную реализацию права потребителя на безопасность товара, работы и услуги. Следовательно, непосредственное участие самого потребителя в данных отношениях не наблюдается. Однако нет правила без исключения. Например, обращение потребителя в суд за защитой своих нарушенных прав. Таким образом, в этом примере речь идет о публично-правовых отношениях.

При определении предмета законодательства о защите прав потребителей необходимо обратиться и непосредственно к положениям нормативных актов.

Основным нормативно-правовым актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей, является Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1.

В Преамбуле данного закона указана его сфера применения.

Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Более подробно на источниках законодательства о защите прав потребителей мы остановимся позднее, но для понимания предмета законодательства о защите прав потребителей необходимо указать на еще один источник - Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

Как следует из пункта 1 указанного Постановления Пленума ВС РФ при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей либо Закон), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Другими словами все отношения по продаже товаров, приобретению услуг, результатов работ, одной из сторон которых является потребитель, а другой – организация или ИП, являются отношениями по защите прав потребителей.

В пункте 2 Постановления Пленума перечислены некоторые договоры, которые могут регулироваться Законом О защите прав потребителей.

С учетом Постановления Пленума к рассматриваемым отношениям необходимо относить отношения, возникающие из следующих договоров:

1) розничной купли-продажи;

2) аренды, включая прокат;

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

4) перевозки граждан, их багажа и грузов;

5) комиссии;

6) хранения;

7) из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, 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;

8) банковского вклада;

9) страхования;

10) участия в долевом строительстве;

11) договор энергоснабжения;

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

Важной вехой в развитии законодательства о защите прав потребителей и медицинского права стало отнесение Постановлением Пленума ВС РФ к отношениям по защите прав потребителей отношений по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей (пункт 9 Постановления пленума ВС РФ).

С 28 июня 2012 года все суды должны рассматривать споры пациентов с медицинскими организациями в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей», что оказывает существенное влияние на деятельность медицинских учреждений.

Подытожим. Законодательство о защите прав потребителей является комплексной отраслью права, включает в себя нормы различных отраслей права, их институтов и отдельных норм, состоит из норм частно-правового и публично-правового характера и регулирует отношения, возникающие в процессе купли-продажи товаров, оказании услуг, выполнении работ между потребителем и организациями и ИП.

Структура законодательства о защите прав потребителей.

Структура законодательства о защите прав потребителей определена в ст. 1 Закона «О защите прав потребителей», в которой отмечается, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Расположив нормативные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей согласно признаку "юридическая сила нормативного правового акта", законодатель выделил следующие четыре уровня:

1) Гражданский кодекс РФ;

2) Закон "О защите прав потребителей";

3) другие федеральные законы;

4) иные нормативные правовые акты РФ.

Учитывая то обстоятельство, что в структуре законодательства о защите прав потребителей выделяется несколько уровней нормативных правовых актов, необходимо рассмотреть вертикальную и горизонтальную иерархии норм, регулирующих область отношений по защите прав потребителей.

Вертикальная иерархия дает ответы на вопросы о том, на каком именно уровне - федеральном, субъекта Федерации или муниципальном - должен быть принят соответствующий акт и к какому именно виду этот акт относится, а горизонтальная иерархия, в свою очередь, дает ответ на вопрос об относительном приоритете норм, которые находятся на одной и той же ступени вертикальной иерархии.

В отношении вопроса о вертикальной иерархии норм следует руководствоваться ст. 3 ГК РФ, где в п. 1 говорится, что гражданское законодательство находится в соответствии со ст. 71 Конституции РФ в ведении Российской Федерации.

Содержание ст. 1 Закона "О защите прав потребителей" подтверждает тот же смысл: отношения в области защиты прав потребителей регулируются федеральными нормативными правовыми актами.

Субъекты РФ также могут регулировать отношения по защите прав потребителей. Упоминание об этом есть в п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» при определении гарантийных сроков сезонных товаров. Также субъекты РФ могут принимать собственные законы об административных правонарушениях.

Гражданский кодекс РФ занимает господствующий первый уровень в структуре законодательства о защите прав потребителей. Согласно п. 2 ст. 3 ГК РФ, определяющему, что гражданское законодательство состоит из Гражданского кодекса и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов, регулирующих отношения, указанные в ст. 2 ГК РФ. Нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, в силу того же пункта должны соответствовать ГК РФ.

Таким образом, положения Закона "О защите прав потребителей" безусловно должны соответствовать требованиям ГК РФ. Это означает, что при возникновении коллизии между нормами ГК РФ и Закона "О защите прав потребителей" приоритет должен в любом случае отдаваться положениям ГК РФ.

Федеральный закон "О защите прав потребителей" вышел в свет 7 февраля 1992 г. В процессе становления всей системы законодательства о защите прав потребителей и анализа правоприменительной практики в данный Закон неоднократно вносились изменения и дополнения для целей совершенствования всей системы. В настоящее время он состоит из четырех глав. Особое значение в данном Законе играет преамбула, которая раскрывает исходные положения и определения, имеющие непосредственное отношение к каждой статье Закона. Например, в ней дается характеристика основных понятий, используемых в Законе (потребитель, изготовитель, исполнитель, т.д.), которая, в свою очередь, раскрывает их сущность в целях правильного представления.

Первая глава "Общие положения" регламентирует общие аспекты регулирования отношений потребителей, возникающих из договоров купли-продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг.

Вторая глава "Защита прав потребителей при продаже товаров" посвящена регулированию отношений потребителя с его контрагентами в лице продавца, изготовителя и т.д. непосредственно в ситуациях приобретения им товаров на основаниях, определенных законодательством.

В рамках третьей главы "Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг" освещаются вопросы регулирования отношений потребителя по поводу осуществления работ и оказания услуг потребителям его контрагентами в лице исполнителя.

И наконец, последняя глава "Государственная и общественная защита прав потребителей" определяет полномочия федерального органа исполнительной власти в части государственного контроля и надзора за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, прав общественных объединений, созданных для защиты прав потребителей.

Отношения по защите прав потребителей могут регулироваться и другими федеральными законами. Например, ФЗ «О техническом регулировании», ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов», ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и т.д.

Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами (п. 2 Постановления Пленума № 17).

Согласно смыслу п. 3 и п. 4 ст. 3 ГК РФ отношения в области защиты прав потребителей могут регулироваться подзаконными нормативными актами, т.е. указами Президента РФ, которые не должны противоречить ГК РФ и иным законам, постановлениями Правительства РФ, принятыми на основании и во исполнение ГК РФ, иных законов и указов Президента РФ и содержащими нормы гражданского права. Указы Президента РФ и постановления Правительства РФ являются в соответствии со ст. 1 Закона "О защите прав потребителей" иными нормативными правовыми актами и составляют последний уровень в структуре по признаку юридической силы нормативного акта. Следовательно, в случае противоречия норм указа Президента РФ и постановления Правительства РФ нормам ГК РФ или федеральным законам в области защиты прав потребителей применяются соответствующие нормы ГК РФ или федеральных законов.

В силу ч. 2 ст. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Горизонтальная иерархия, как уже отмечалось, дает ответ на вопрос об относительном приоритете норм, которые находятся на одной и той же ступени вертикальной иерархии. Из этого непосредственно вытекает, что горизонтальная иерархия во всех случаях следует за вертикальной главенствующей. К вопросу об определении горизонтальной иерархии норм в рассматриваемой области необходимо руководствоваться следующими известными принципами:

1) последующий акт вытесняет предшествующий;

2) специальный закон вытесняет общий.

Первый принцип "последующий акт вытесняет предшествующий" закреплен непосредственно в ст. 4 ГК РФ. Он определяет, что акты гражданского законодательства не имеют обратной силы и применяются к отношениям, возникшим после введения их в действие, а до введения в действие - только в случаях, предусмотренных законом. По отношениям, возникшим до введения в действие акта гражданского законодательства, оно применяется к правам и обязанностям, возникшим после введения его в действие. Отношения сторон по договору, заключенному до введения в действие акта гражданского законодательства, регулируются в соответствии со ст. 422 ГК РФ, согласно которой договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения. Если после заключения договора принят закон, устанавливающий иные обязательные для сторон правила, нежели те, которые действовали при заключении договора, условия заключенного договора сохраняют силу, кроме случаев, когда в законе установлено, что его действие распространяется на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров.

Следует отметить, хотя второй из указанных принципов "специальный закон вытесняет общий" в общем виде в ГК РФ не закреплен, как не закреплен и в другом законодательстве, он является, безусловно, признанным. В рамках указанного принципа важное значение имеет сама структура ГК РФ. Здесь принцип верховенства специальных норм по отношению к общим выражается прежде всего в том, что нормы отдельных глав разд. IV, посвященные различным типам договоров, вытесняют правила, включенные в разд. III (имеются в виду в равной мере статьи, посвященные и общим положениям об обязательствах, и общим положениям о договоре). Приоритет, о котором идет речь, закреплен теперь в п. 3 ст. 420 ГК РФ. В нем предусмотрено, что к обязательствам, возникшим из договора, применяются общие положения об обязательствах (статьи 307 - 419), если иное не предусмотрено правилами настоящей главы и правилами об отдельных видах договоров, содержащимися в настоящем Кодексе.

Поскольку среди потребительских отношений большинство составляют все же гражданско-правовые, то, соответственно, можно говорить о преобладании диспозитивных норм в правовом регулировании отношений с участием потребителей. Например, ст. ст. 18 и 28 Закона "О защите прав потребителей" предоставляют потребителю несколько вариантов поведения.

Что касается императивных норм, то можно сказать, что они выполняют функцию запрета отдельным субъектам определенного поведения или обязывающую функцию для отдельных субъектов к установленному законом поведению.

Например, ст. 41 Закона "О защите прав потребителей" устанавливает, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан представить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных Законом "О защите прав потребителей".

Таким образом, можно говорить, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются как диспозитивными нормами права, так и императивными в сочетании.

Субъектный состав.

Понятие субъектов отношений с участием потребителя определяется в преамбуле Закона "О защите прав потребителей" в рамках общей характеристики основных понятий, используемых в Законе. Закон выделяет 6 категорий субъектов:

1) потребитель - 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;

2) изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

3) исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

4) продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

5) уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ 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 РФ, 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;

6) импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Категория "**потребитель**" характеризуется следующими особенностями.

1. Из смысла Закона "О защите прав потребителей" ясно, что потребителем является исключительно физическое лицо.

Потребителем физическое лицо с той или иной степенью содержания его прав и обязанностей может быть в любом возрасте.

Потребителем может быть как гражданин РФ, так и иностранный гражданин, лицо без гражданства.

Потребителем может быть не только непосредственный приобретатель товара, услуги или работы, но и конечный пользователь.

2. Характерным признаком отнесения гражданина под понятие "потребитель" является либо намерение заказать или приобрести, либо заказ, приобретение или использование товара (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.). Однако является потребителем и гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

**Изготовителем, продавцом, исполнителем** являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. В связи с этим хотелось бы напомнить, что согласно ст. 48 ГК РФ юридическим лицом признается организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде

При этом в контексте защиты прав потребителей закон не делает различий между коммерческими и некоммерческими юридическими лицами.

Согласно ст. 23 ГК РФ индивидуальным предпринимателем является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом.

Следует отметить, что Закон "О защите прав потребителей" выделил каждого контрагента в отдельную категорию, исходя из его функционального назначения в соответствующей договорной конструкции. Следовательно, изготовитель производит товары для последующей реализации потребителю, исполнитель выполняет работы или оказывает услуги по возмездному договору, и, наконец, продавец реализует товары потребителям по договору купли-продажи.

Данные правила действуют и в отношении иностранных организаций.

Международные нормативно-правовые акты и международный опыт в защите прав потребителей.

В соответствии с п. 4 ст. 15 Конституции РФ общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора.

Согласно ст. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей» если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

15 марта 1962 года в своем обращении к парламенту президент США Джон Кеннеди определил само понятие «потребитель» и назвал четыре основных права потребителей: право на безопасность товаров и услуг; право на информацию; право на выбор товаров и услуг на конкурентной основе; право быть выслушанным, которые были дополнены правом на компенсацию и на просвещение и явились фундаментальными.

В 1973 году Европейский союз (далее – ЕС) на 25-й сессии Консультативной ассамблеи принял Хартию защиты потребителей.

В 1985 году в Руководящих принципах для защиты интересов потребителей, принятых Генеральной Ассамблеей ООН (резолюция № 39/248 от 09.04.85), были заложены международные основы цивилизованной потребительской политики, закрепившие основные права потребителей:

на безопасность товаров;

информацию;

выбор товаров;

выражение своих интересов;

удовлетворение основных потребностей;

возмещение ущерба;

потребительское образование;

здоровую окружающую среду.

На основе руководящих принципов, изложенных в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН 1985 года, разработано большинство норм Закона "О защите прав потребителей".

Основным принципом, заложенным в концепцию защиты потребительских прав граждан, явилось признание потребителя в качестве наиболее слабой (экономически и информационно) стороны в отношениях с предпринимателями-изготовителями, исполнителями и продавцами, которое выразилось в появлении сначала общих программных документов органов Европейского экономического сообщества (ЕЭС) в сфере защиты прав потребителей, а затем и нормативных актов в форме директив Совета ЕЭС.

Данным принципом в основном руководствуются и российские суды.

Так, в европейской практике правовой защиты потребителей существует несколько моделей защиты потребителей.

К одной из них можно отнести так называемую «административную», характерным признаком которой является наличие одного или более государственных органов, ответственных за потребительскую политику. Так, во Франции ведомство, ответственное за формирование потребительской политики, также отвечает за принятие административных решений в большинстве частных случаев по защите прав потребителей − такие случаи не рассматриваются в суде. В Литовской Республике формирование потребительской политики, а также контроль за деятельностью по защите прав потребителей иных государственных органов осуществляет Государственная служба по защите прав потребителей при Министерстве юстиции, устав которой утвержден Правительством Литовской Республики.

Также существует так называемая «судебная модель», при которой разрешение потребительских проблем основано только на судебных процедурах.

Кроме того, в некоторых странах существуют специальные органы, назначенные парламентом, не зависящие от государства (в странах Скандинавии: экономические суды и омбудсмен по защите потребителей, которые ответственны за конкуренцию и защиту потребителей в рыночной сфере, но не за политику в области защиты прав потребителей в целом), действует институт финансового омбудсмена.

В то же время самой популярной среди стран Европы является «смешанная модель» правовой защиты потребителей. Так, например, в Польше существует государственный орган по защите конкуренции и прав потребителей, ответственный за потребительскую политику, однако восстановление нарушенных прав потребителей происходит в рамках деятельности омбудсмена по защите потребителей.

Особого внимания заслуживает опыт организации защиты прав потребителей в Германии, где важной политической целью является как защита здоровья граждан, так и экономических интересов потребителей.

В системе защиты прав потребителей Германии предусмотрены три уровня участников.

Во-первых, государство, которое не влияет на принятие решений потребителями и не опекает потребителей. Задача государства состоит в регулировании, информировании потребителей, предупреждении всевозможных искажений ситуации на рынке.

Во-вторых, сами рынки, которые являются заинтересованной стороной в обеспечении потребителям свободного выбора.

В-третьих, сам потребитель, который своими решениями способен оказывать влияние на рынок.

В государствах СНГ также имеются свои законодательные акты, защищающие права потребителей.

В законодательстве государств – участников СНГ также как в отечественном законодательстве предусмотрен приоритет норм международного права.

Отдельно стоит отметить законодательство Республики Беларусь в сфере ЗПП.

Так в Республике Беларусь действует Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 года № 90-З «О защите прав потребителей». В развитие Закона принят ряд подзаконных актов, в частности, утвержденные правительством Республики Беларусь Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания, правила продажи товаров по образцам, правила торговли на рынках, правила бытового обслуживания населения, оказания услуг электросвязи и иных услуг населению.

Кроме того, с 29 января 2009 года вступил в силу Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» − подобного законодательного акта нет ни в одном из представленных государств.