**Лекция №10**

**Ответственность за нарушение прав потребителей**

Отраслевая ответственность за нарушение прав потребителей

Юридическая ответственность - ответственность юридических и физических лиц за соблюдение законов и норм государственного регулирования действий и взаимоотношений.  
Как известно, действующее российское законодательство предусматривает 4 вида юридической ответственности:  
1) уголовная ответственность за совершение преступления на основе норм уголовного права;  
2) дисциплинарная ответственность за дисциплинарный проступок (нарушение трудовой дисциплины) на основе норм трудового права;  
3) материальная (имущественная) ответственность за причинение имущественного вреда на основе норм трудового и гражданского права;  
4) административная ответственность за совершение административного проступка на основе норм административного права.  
Рассматривая права потребителей, законодатель одновременно предусматривает и варианты их правовой защиты различными отраслями права. В основном выделяют гражданско-правовой, уголовно-правовой и административно-правовой способы защиты.  
Гражданско-правовая ответственность предусмотрена за нарушение договорных обязательств или за причинение внедоговорного имущественного ущерба. Она имеет свои характерные черты, определяемые спецификой данной отрасли права и предмета ее регулирования. Наиболее характерные санкции здесь сводятся к возмещению правонарушителем имущественного вреда и восстановлению нарушенного права. Потребительские отношения - это отношения прежде всего договорного характера, поэтому основным источником их правового регулирования, а соответственно, и охраны является Гражданский кодекс РФ, закрепляющий в ст. 12 основные способы защиты.  
Закон устанавливает различные гарантии удовлетворения требований потребителя: от уплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска до уплаты потребителю неустойки в случае просрочки выполнения его законных требований. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей включает возмещение убытков, уплату неустойки, а также компенсацию морального вреда.  
Состав гражданского правонарушения, т.е. совокупность условий, необходимых для привлечения к гражданской ответственности, составляют 4 условия:   
1) наличие вреда  
2) противоправное поведение  
3) причинная связь   
4) вина правонарушителя.  
Осуществляется гражданско-правовая ответственность не только в судебном, но и в арбитражном, административном порядке.  
Основной задачей гражданско-правовой ответственности является возмещение ущерба, причиненного потребителю, за счет имущества продавца.  
В гражданском законодательстве действует презумпция виновности должника, когда обязанность доказывать отсутствие вины лежит именно на должнике. Поэтому потребителю достаточно доказать факт приобретения товара, работы, услуги у конкретного лица.  
Закон различает виды гражданской ответственности в зависимости от правовых оснований ее возникновения. Такими видами являются договорная и внедоговорная ответственность. Деление на указанные виды имеет практическое значение при применении мер ответственности.  
Под договорной понимается ответственность, возникшая из договора в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением одной из сторон определенного обязательства.  
Внедоговорная ответственность возникает в связи с причинением вреда одним лицом другому. Здесь между причинителем вреда и потерпевшим отсутствуют какие-либо договорные отношения, а для наступления ответственности необходимо наличие реального ущерба.  
По общему правилу исполнитель обязан удовлетворить законные требования потребителя (о повторном выполнении работы, возврате цены или ее части, выплате неустойки и пр.) в добровольном порядке.  
В противном случае при удовлетворении требований потребителя в судебном порядке с исполнителя взыскивается штраф в размере 50% присужденной потребителю суммы (п. 6 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей"). Если с заявлением в защиту прав потребителей выступают общественные объединения потребителей (союзы, общества и т.д.) или орган местного самоуправления, 50% суммы взысканного штрафа перечисляется указанным субъектам.  
Взыскание штрафа представляет собой меру ответственности, которая применяется к исполнителю за совершение виновных действий: игнорирование обоснованных претензий потребителя, создание препятствий потребителю в реализации его прав (например, отказ доставить крупногабаритный товар для проверки качества), уклонение от проведения экспертизы качества товара и т.д.  
Суд не вправе уменьшить сумму штрафа с применением ст. 333 ГК РФ, поскольку данная мера ответственности не является неустойкой, к тому же закон императивно определяет ее размер.  
Уголовная ответственность наступает за преступления, поэтому представляет собой наиболее суровый вид юридической ответственности. Только наличие в действиях индивида состава уголовного преступления служит основанием возникновения уголовной ответственности.  
Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Уголовном кодексе РФ от 13.06.1996 N 63-ФЗ (УК РФ).  
В соответствии со ст. 8 УК РФ основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления. Согласно УК РФ лицо может быть признано виновным в совершении преступления и нести уголовную ответственность только в том случае, если совершенное им деяние прямо предусмотрено одной из норм Особенной части уголовного законодательства.  
Уголовно-правовая защита прав потребителей осуществляется ст. ст. 237 и 238 УК РФ. В частности, ст. 237 УК РФ предусматривает ответственность за сокрытие или искажение информации о событиях, фактах или явлениях, создающих опасность для жизни или здоровья людей либо для окружающей среды, совершенное лицом, обязанным обеспечивать население и органы, уполномоченные на принятие мер по устранению такой опасности, указанной информацией.  
В свою очередь, в ст. 238 УК РФ предусмотрена ответственность за производство, хранение, перевозку либо сбыт товаров и продукции, за выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности. Диспозиция ст. 238 УК РФ позволяет выделить:  
- объект преступления: не только здоровье населения, но и отношения в сфере торговли, работ и оказания услуг, обеспечивающие права потребителей;  
- предмет преступления: товары, работы, услуги, не отвечающие требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а также официальные документы, неправомерно удостоверяющие соответствие указанных товаров (работ, услуг) требованиям безопасности.  
К основным видам наказаний, предусмотренных уголовным законодательством за нарушение прав потребителей, отнесены: штраф, ограничение свободы, лишение свободы.  
Административная ответственность следует за административные правонарушения. Через институт административной ответственности реализуются нормы различных отраслей права (административного, трудового, хозяйственного, финансового и др.), поэтому круг актов, имеющих к ней отношение, весьма многочислен.  
Согласно ст. 2.1 КоАП РФ административным правонарушением признается противоправное виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РФ или законами субъектов РФ об административных правонарушениях установлена административная ответственность.  
За совершение административных правонарушений могут устанавливаться и применяться следующие административные наказания:  
1) предупреждение;  
2) административный штраф;  
3) возмездное изъятие орудия совершения или предмета административного правонарушения;  
4) конфискация орудия совершения или предмета административного правонарушения;  
5) лишение специального права, предоставленного физическому лицу;  
6) административный арест;  
7) административное выдворение за пределы РФ иностранного гражданина или лица без гражданства;  
8) дисквалификация.  
Административная ответственность, нормы которой закреплены прежде всего в гл. 14 КоАП РФ, также является одним из видов юридической ответственности за нарушение прав потребителей при оказании услуг общественного питания.  
Особое внимание законодатель уделяет обману потребителей, выделив данное правонарушение отдельной нормой - ст. 14.7 КоАП РФ. Объективная сторона нарушений, перечисленных в ст. 14.7 КоАП РФ, выражена:  
- в обмеривании;  
- в обвешивании;  
- в обсчете;  
- во введении в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги);  
- в ином обмане потребителей.  
Поскольку отличительными признаками потребительских отношений являются их договорный характер и цель (удовлетворение личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности), к делам об административной ответственности за нарушение прав потребителей следует отнести правонарушения, предусмотренные следующими статьями КоАП РФ: ст. ст. 14.4 - 14.8, 14.15 - 14.16, 14.28, ч. 2 ст. 14.33, ч. 5 ст. 14.34, ч. 2 ст. 15.12 (в части продажи немаркированных товаров), ч. 3 ст. 19.19 (в части нарушения метрологических правил и норм в торговле, продажи и проката населению средств измерений, типы которых не утверждены), 20.14 (в части оборота оружия и патронов к нему).  
Исходя из анализа содержания указанных статей, можно утверждать, что их назначение выражается в защите основных прав потребителей - на качество, информацию и безопасность.  
Таким образом, рассматривая права потребителей, законодатель одновременно предусматривает и варианты их правовой защиты различными отраслями права. Тем самым обеспечивается комплексный характер мер, направленных на предупреждение и пресечение совершения правонарушений, затрагивающих интересы потребителей.

Виды и формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя

Под гражданско-правовой ответственностью понимаются неблагоприятные имущественные последствия для лица, допустившего гражданское правонарушение, выразившиеся в утрате таким лицом части имущества.  
Как указано выше, за нарушение прав потребителей предусмотрена как договорная, так и внедоговорная ответственность. При договорной ответственности речь идет о нарушении контрагентом потребителя своих договорных обязанностей.  
При внедоговорной ответственности речь идет о причинении вреда лицам, которые не состояли с продавцом или потребителем в договорных отношениях. Так, согласно п. 2 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.  
Потерпевшими признаются исключительно граждане-потребители или юридические лица, приобретшие товар, заказавшие работу или услугу в целях собственного потребления, а не для целей регулярного извлечения прибыли.  
Договорная ответственность производителя, продавца-импортера за неправомерные действия представлена двумя видами. Во-первых, это ответственность за недостатки собственно товара, работы или услуги. Примерный перечень видов таких недостатков: конструктивные, относящиеся к устройствам, и рецептурные, относящиеся к веществам. Во-вторых, это ответственность за ненадлежащее исполнение информационной обязанности изготовителем товара или его продавцом, подрядчиком, исполнителем услуги, выразившееся в предоставлении недостоверной или недостаточной информации о товаре, работе, услуге.  
Следует учесть, что для договорной ответственности характерно преобладание диспозитивного регулирования, поскольку в момент заключения договора стороны могут установить те меры ответственности, которые будут применены в случае нарушения одним из участников правоотношения своих обязанностей.  
Деликтной ответственности более присуще императивное регулирование. Однако в сфере потребительских отношений преобладают нормы императивного характера, поэтому, нарушая основные права потребителя, продавец нарушает тем самым не только договорные права, но и законные.  
Как известно, для наступления гражданско-правовой ответственности необходимы следующие условия:  
1) противоправное поведение;  
2) причинение вреда или наличие убытков в имущественной сфере кредитора;  
3) причинная связь между противоправным поведением должника и причинением вреда;  
4) вина правонарушителя.  
Противоправным поведением при наступлении договорной ответственности будет являться нарушение договорных условий относительно не только качества товара, но и других условий, связанных со сроком исполнения договора, местом или способом исполнения.  
При наступлении деликтной ответственности за вред, возникший вследствие недостатков товара (работы, услуги), противоправным поведением продавца, изготовителя будет являться нарушение не любых договорных условий, а только условий о качестве товара, а также требований закона к качеству товара. Причем не любые недостатки в товаре влекут наступление ответственности, а такие, которые способны причинить вред жизни, здоровью или имуществу потребителя.  
Таким образом, в свое время справедливо указывалось, что объем противоправных действий при наступлении договорной ответственности шире, так как противоправным является нарушение не только норм права, но и любого действительного соглашения сторон.  
Что касается деликтной ответственности, то, по мнению цивилистов, вред занимает первое место среди общих условий наступления данного вида ответственности, поскольку при его отсутствии деликтное обязательство не возникает. В соответствии со ст. 1095 ГК РФ вред может быть причинен жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица.  
Причинение вреда личности связано с нарушением личных неимущественных прав на жизнь, здоровье. В этом случае компенсируются имущественные потери, связанные, например, с восстановлением здоровья, а также моральный вред. Причинение вреда личности влечет наступление только внедоговорной ответственности.  
Причинение вреда имуществу связано с уменьшением или уничтожением имущества потерпевшего. Имущественный вред подлежит возмещению в полном объеме либо в натуре, либо в деньгах.  
Третье условие наступления ответственности - наличие причинной связи между противоправным поведением и наступившим вредом. Множество теорий причинной связи в науке гражданского права свидетельствует о том, что проблема установления причинной связи является одной из самых сложных и многогранных как с теоретической, так и с практической точки зрения. Однако не во всех случаях наступления договорной ответственности причинная связь является обязательным условием. Применение такой формы ответственности, как взыскание неустойки, возможно и без установления причинной связи, так же как и без наличия убытков.  
Обстоятельства причинения вреда включают причинение вреда при обращении с вещью - товаром, результатом работы или при пользовании услугой.  
По общему правилу бремя доказывания наличия недостатка (в частности, с предоставлением результатов экспертизы) возлагается на потерпевшего. Однако если на товар установлен гарантийный срок и вред причинен в течение действия этого срока, то действует презумпция ненадлежащего качества. В этом случае бремя доказывания надлежащего качества переданного товара возлагается соответственно на его изготовителя, исполнителя или продавца.  
Гражданское законодательство предусматривает такие формы ответственности за нарушения, как, например, возмещение убытков (ст. 15 ГК РФ), уплата неустойки (ст. 330 ГК РФ) и др.  
Наряду с возмещением убытков неустойка признается в качестве одной из основных форм гражданско-правовой ответственности. Неустойкой (штрафом, пеней) является определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.  
Неустойка может устанавливаться законом - законная неустойка и договором - договорная неустойка. Если неустойка определена законом, то кредитор вправе требовать ее уплаты независимо от того, предусмотрена ли обязанность ее уплаты соглашением сторон. Размер законной неустойки может быть увеличен соглашением сторон, если закон этого не запрещает.  
Если потребитель понес убытки вследствие недостатков товара (работы, услуги), то они подлежат возмещению сверх неустойки, установленной Законом "О защите прав потребителей". При этом выплата неустойки и убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выполнения возложенных на него обязанностей. Возмещение убытков потребителю обусловлено тем фактом, что они являются существенным и распространенным последствием приобретения некачественного товара, выполненной работы или оказанной услуги. Эта форма ответственности имеет общее значение и применяется во всех случаях нарушения прав гражданина, если иное не предусмотрено законом или договором. Возмещение убытков направленно на восстановление имущественных прав потерпевшего за счет имущества правонарушителя. Таким образом, возмещение убытков является компенсационной мерой, которая позволяет возвратить имущественное положение потерпевшего в первоначальное состояние.  
Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).  
При защите прав потребителей применяются и такие формы ответственности, как уплата процентов за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ). Проценты за пользование чужими денежными средствами рассматриваются в качестве своеобразной формы ответственности. Статья 395 ГК РФ говорит об ответственности за неисполнение денежного обязательства, в силу которого на должника возлагается обязанность уплатить деньги в качестве средства платежа или средства погашения денежного долга. При этом денежным может быть как обязательство в целом, так и обязанность одной из сторон в обязательстве (оплата товаров, работ, услуг).  
Размер процентов, подлежащих уплате за пользование чужими денежными средствами, определяется ставкой банковского процента на дату исполнения денежного обязательства. В соответствии со сформировавшейся судебной практикой (см. п. 51 Постановления Пленумов ВС РФ и ВАС РФ N 6/8) <1> в отношениях между организациями и гражданами РФ проценты подлежат уплате в размере единой учетной ставки ЦБ РФ по кредитным ресурсам, предоставляемым коммерческим банкам (ставка рефинансирования).

 Ответственность за нарушение права на информацию

В Законе "О защите прав потребителей" (ст. 12) установлена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.  
Продавец (исполнитель) несет ответственность при непредоставлении потребителю полной и достоверной информации. При соотношении содержания выражений "необходимая информация" и "полнота информации" законодательство исходит из совпадения их смыслового значения.  
Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора. При этом, если соответствующий договор заключен, потребитель вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.  
В этом случае законодательство, по справедливому мнению некоторых специалистов, позволяет исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара.  
В рассматриваемой ситуации неправомерной также будет ссылка продавца на "общеизвестность" определенной информации, если указанная отсутствует, например, в правилах технической эксплуатации, поскольку потребитель не обязан обладать специальными знаниями, чтобы пользоваться товаром .  
Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную п. п. 1 - 4 ст. 18 или п. 1 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей", за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.  
При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона "О защите прав потребителей", в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.  
При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).  
Таким образом, речь идет о специальной гражданско-правовой ответственности организации или индивидуальных предпринимателей за правонарушения в этой области. Ответственность работников организаций за соответствующие правонарушения регулируется трудовым, административным и уголовным законодательством.  
Под недостаточно полной информацией следует понимать отсутствие какого-либо элемента информации из перечня обязательной информации, предусмотренного п. 2 ст. 10 Закона "О защите прав потребителей", под недостоверной информацией - несоответствие предоставленной информации фактическим данным.  
Например, производитель пищевых продуктов, использующий для изготовления своей продукции компоненты, полученные с применением генетически модифицированных организмов, согласно п. 2 ст. 10 Закона "О защите прав потребителей" обязан размещать информацию об этом независимо от их количественного содержания.  
При этом изготовитель (продавец, исполнитель) не может быть освобожден от ответственности, даже если появление недостатка вызвано объективно действиями самого потребителя. В этом случае отсутствует его вина и, наоборот, имеется вина организации, ответственной за предоставление недостоверной и неполной информации.  
Информация о товарах (работах, услугах) должна в наглядной и доступной форме доводиться до сведения потребителя при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания.  
Примеры соответствующих случаев нарушений прав потребителей стали предметом специальных писем уполномоченных государственных органов. В частности, Роспотребнадзор в ряде своих писем указывал на случаи возможного введения граждан-заемщиков в заблуждение относительно их обязательств по сделкам посредством использования в договоре специальных терминов (например, "аннуитетные платежи") без раскрытия их содержания, считая данные факты при заключении сделки недостоверной или неполной информацией.  
В другой ситуации, как отмечает Роспотребнадзор, получение кредита при помощи банковских карт, как правило, в рамках обычной почтовой переписки не позволяет сделать потребителю правильный выбор относительно предлагаемой финансовой услуги ввиду ограниченности или полного отсутствия информации об условиях пользования кредитом и его погашения.  
Как известно, наиболее частым случаем нарушения права потребителей на информацию является ненадлежащая реклама определенных товаров (работ, услуг).  
Однако, определяя порядок и способы защиты интересов потребителей в случае причинения вреда в результате ненадлежащей рекламы, следует обратить внимание, что Закон "О рекламе" никаких особенностей гражданско-правовой защиты интересов потребителей не устанавливает.  
Согласно ст. 38 Закона "О рекламе" нарушение физическими или юридическими лицами законодательства о рекламе влечет ответственность в соответствии с гражданским законодательством. Лица, права и интересы которых нарушены в результате распространения ненадлежащей рекламы, вправе обращаться в установленном порядке в суд или арбитражный суд, в том числе с исками о возмещении убытков, включая упущенную выгоду, о возмещении вреда, причиненного здоровью физических лиц и (или) имуществу физических или юридических лиц, о компенсации морального вреда, о публичном опровержении недостоверной рекламы (контррекламе).  
Таким образом, для определения возможных способов защиты прав потребителей, пострадавших от недостоверной и недобросовестной рекламы, используются общие положения гражданского законодательства об ответственности за причинение вреда, недействительности сделок и т.д. При этом, когда речь идет о гражданине-потребителе, учету подлежат особенности, установленные законодательством о защите прав потребителей, в частности возможность предъявления требований о возмещении морального вреда при причинении имущественного ущерба (ст. 15 Закона "О защите прав потребителей").  
На обеспечение интересов потребителей направлены в конечном счете и меры, применяемые к нарушителям законодательства о рекламе административными органами, в частности антимонопольным органом. Однако эти меры не обеспечивают компенсации убытков пострадавшим от ненадлежащей рекламы субъектам, они имеют целью пресечение правонарушения, предотвращение возможных негативных последствий. Многие из этих мер носят превентивный характер, в том числе:  
выдача предписания антимонопольным органом об устранении нарушения законодательства о рекламе;  
обращение в установленном порядке в суд или арбитражный суд с иском к рекламодателю о публичном опровержении недостоверной рекламы (контррекламе) за счет рекламодателя.  
Кроме того, применяются меры административной ответственности, как правило, выражающиеся в наложении на нарушителя штрафа (например, ст. ст. 14.3, 5.12, 6.13 КоАП РФ).  
Применение гражданско-правовых способов защиты прав потребителей зависит от характера нарушения и последствий неправомерного поведения рекламодателя (рекламопроизводителя, рекламораспространителя). К примеру, если в результате недостоверной рекламы у гражданина сложилось неверное представление о приобретаемом товаре, можно требовать признания сделки недействительной на основании ст. ст. 178, 179 ГК РФ. Статья 178 ГК РФ будет применена при отсутствии у рекламодателя умысла на введение в заблуждение, а таковое явилось результатом не вполне понятных формы или способа изложения рекламной информации и т.п. При этом отсутствие существенной информации, которая должна была быть в силу закона предоставлена потребителю, следует расценивать как умышленное введение в заблуждение, т.е. обман. Обманом будет являться умышленное сообщение недостоверных сведений об объекте рекламирования или субъекте, являющемся изготовителем, продавцом товара или исполнителем работы (услуги). В этом случае может быть применена ст. 179 ГК РФ.  
При решении вопроса о возмещении вреда, причиненного потребителю ненадлежащей рекламой, следует учитывать, что реклама не всегда служит офертой, а часто направлена лишь на привлечение внимания к определенному товару. Поэтому, если лицо, приобретшее товар, ссылается на наличие заблуждения, возникшего в результате неполноты рекламной информации, должно учитываться, предоставлялась ли необходимая информация при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги), т.е. соблюдались ли продавцом (исполнителем) требования ст. ст. 8 - 11 Закона "О защите прав потребителей". Если соответствующая информация не была предоставлена потребителю в доступной форме в момент заключения договора, непосредственной причиной нарушения прав потребителя следует считать не рекламное сообщение, а несоблюдение требований Закона "О защите прав потребителей" о предоставлении информации. Ответственность в рассматриваемом случае будет определяться ст. 12 Закона "О защите прав потребителей".  
Если реклама одновременно являлась офертой, т.е. содержала предложение заключить договор, она должна содержать всю информацию, которая предусмотрена Законом "О защите прав потребителей", а ответственность за отсутствие необходимой информации или за недостоверную информацию должна определяться также по ст. 12 данного Закона.  
Права потребителя, кроме того, могут быть нарушены качеством определенной рекламной продукции. Речь идет, например, о раздаваемых в рекламных целях вещах - компакт-дисках, брошюрах, футболках и т.п. Каких-либо специальных положений, определяющих ответственность рекламодателя или изготовителя соответствующей рекламной продукции, законодательство не устанавливает. Передача потребителю рекламной вещи, по сути, является даром, что предполагает ограниченную ответственность дарителя за вред, причиненный подаренной вещью.  
Согласно ст. 580 ГК РФ вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу одаряемого гражданина вследствие недостатков подаренной вещи, подлежит возмещению дарителем в соответствии с правилами, предусмотренными гл. 59 ГК РФ. Речь идет об обязательствах вследствие причинения вреда.  
Положения указанной главы применяются, если доказано, что эти недостатки возникли до передачи вещи одаряемому, не относятся к числу явных и даритель, хотя и знал о них, не предупредил о них одаряемого. В случае возложения на дарителя ответственности за причинение вреда гражданину-потребителю в подобных ситуациях не должно исключаться применение общих положений Закона "О защите прав потребителей". Следует учитывать, что ответственность согласно параграфу 3 гл. 59 ГК РФ, а также названному Закону может быть возложена не только на лицо, подарившее некачественную вещь в рекламных целях, но и на ее изготовителя.

Имущественная ответственность за вред, причиненный потребителю

Согласно ст. 1095 ГК РФ и ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Условиями для возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы или услуги, являются: наличие вреда; противоправные действия продавца (изготовителя, исполнителя), влекущие конструктивные, рецептурные или иные недостатки товара, работы, услуги, а также действия по предоставлению недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге); причинная связь между противоправными действиями и наступившим вредом.  
Неправомерные действия представлены двумя видами: недостатком собственно товара, работы или услуги и ненадлежащим исполнением обязанности изготовителем товара или его продавцом, подрядчиком, исполнителем услуги.  
Вина причинителя вреда не является необходимым условием ответственности. Однако неимущественный (моральный) вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит компенсации при наличии вины причинителя вреда (ч. 1 ст. 15 Закона "О защите прав потребителей").  
Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.  
Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения (ст. 1098 ГК РФ).  
Потерпевшими в этом обязательстве являются гражданин-потребитель, а также гражданин-предприниматель или юридическое лицо, приобретающие товар (принимающие услугу или результат работы) в потребительских целях.  
Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.  
Причиненный вред должен быть возмещен не только непосредственному приобретателю товара (работы, услуги), заключившему договор с продавцом (исполнителем), но также, например, членам его семьи, лицам, которым он подарил или продал товар и т.п., если им причинен вред в результате недостатков товара (работы, услуги). Каждое из таких лиц имеет право самостоятельно требовать возмещения вреда.  
Важно подчеркнуть два момента:  
- во-первых, по ГК РФ вред может быть возмещен не только физическому, но и юридическому лицу (если вред причинен его имуществу);  
- во-вторых, в ГК РФ прямо указано, что продавец, изготовитель, исполнитель несут ответственность независимо от их вины (в отличие от общего правила возмещения причиненного вреда - лишь при наличии вины причинителя).  
Если на товар (результат работы) срок службы или срок годности не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.  
Если в соответствии с п. 1 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).  
Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.  
Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.  
Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.  
Данное положение Закона "О защите прав потребителей", по справедливому мнению отдельных авторов, подтверждает "неограниченную" ответственность предпринимателей, а в некоторых случаях, по существу, указывает на абсолютную ответственность, от которой изготовитель или исполнитель не может быть освобожден ни при каких условиях.  
Однако закон все-таки оставляет продавцу, изготовителю возможность освобождения от ответственности. Так, изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. При этом следует отметить, что бремя доказывания законодатель возложил именно на продавца или изготовителя, установив так называемую презумпцию невиновности для покупателя.  
Например, гостиница обязана возместить постояльцу стоимость украденного чемодана. Однако если будет установлено, что кража произошла в результате несоблюдения потребителем правил проживания (например, перед уходом он не закрыл окна), то гостиница возмещать ему вред не обязана. Такое правило установлено ст. 14 Закона "О защите прав потребителей". Гостиница также не несет ответственности за сохранность вещей, если постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил об этом администрации гостиницы незамедлительно (п. 3 ст. 925 ГК РФ).  
Но в соответствии с судебной практикой и исходя из норм законодательства должно быть доказано или быть очевидным, что потребителю было известно о тех правилах эксплуатации, которые он нарушил. В рассматриваемой ситуации продавцу предоставлено право донести до потребителя информацию в любом объеме, в том числе превышающем тот, который предоставлен изготовителем, если эта информация является достоверной.  
В соответствии с п. 2 ст. 23.1 Закона "О защите прав потребителей", в случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:  
- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;  
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.  
При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.  
При этом в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.  
Неустойка (пеня) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.  
Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Ответственность из договора, ущемляющего права потребителя

Наряду с правовыми средствами, обеспечивающими реализацию права потребителей на информацию, весьма важным особым правовым инструментом, направленным на охрану прав потребителей, является запрет включения в договор условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей.  
Включение в договор условий, ущемляющих законные права потребителя, является частью более широкой проблемы злоупотребления свободой договора в форме навязывания контрагенту несправедливых условий договора.  
Специфика несправедливых условий договора заключается в том, что они не противоречат закону в явной форме (по крайней мере императивным нормам), но в конкретной ситуации могут лишать одного из контрагентов прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключать или ограничивать ответственность другой стороны за нарушение обязательств и т.п..  
С точки зрения российского законодательства условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (п. 2 ст. 400 ГК РФ и ст. 16 Закона "О защите прав потребителей").  
При этом вовсе не обязательно, чтобы весь договор в целом признавался недействительным. Если договор мог быть исполнен и без включения в него недействительной части, такая часть сделки (договора) не влечет недействительности прочих ее частей (ст. 180 ГК РФ).  
При этом, по мнению отдельных авторов, назначение, а также практическая польза ст. 16 Закона "О защите прав потребителей" состоят в возможности признания недействительным не всего договора в целом, а одного из его условий.  
Убытки, возникшие у потребителя вследствие исполнения договора, в котором имеются условия, нарушающие действующее законодательство или являющиеся менее благоприятными, чем установленные в нем, подлежат возмещению изготовителем (продавцом, исполнителем) в полном объеме.  
В литературе не без оснований полагают, что указание в законе на то, что убытки возмещаются в полном объеме, фактически равносильно законодательному закреплению недопустимости ограничения договором размера ответственности. Однако стороны и в потребительском договоре могут заключить соглашение об ограничении полного возмещения убытков, если законом не предусмотрен конкретный размер ответственности.  
В соответствии с п. 1 ст. 1 Закона "О защите прав потребителей" отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом "О защите прав потребителей", иными федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными правовыми актами. Следовательно, условия договора, заключенного с потребителем, противоречащие действующему законодательству, т.е. всем вышеперечисленным актам, а не только актам гражданского законодательства, несомненно, должны признаваться недействительными. При этом следует отметить, что согласно п. 1 ст. 422 ГК РФ договор должен соответствовать законам и иным правовым актам (императивным нормам), действующим в момент его заключения.  
Однако недействительными могут быть признаны не только условия договора, прямо противоречащие законодательству, но и условия, ущемляющие права потребителей в целом, т.е. ухудшающие положение потребителя, делающие его менее благоприятным по сравнению с предусмотренным законодательством. Закон не дает исчерпывающих указаний по поводу того, какие условия договоров могут быть расценены в качестве "ущемляющих" права потребителей.  
Так, ничтожными признаются предварительные соглашения об устранении или ограничении ответственности за умышленное нарушение обязательства (п. 4 ст. 401 ГК РФ). Запрещается злоупотребление доминирующим положением на рынке в форме навязывания контрагенту невыгодных или не относящихся к предмету договора условий (подп. 3 п. 1 ст. 10 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции").  
Очевидно, что в данном случае следует руководствоваться п. 2 ст. 6 ГК РФ, в соответствии с которым права и обязанности сторон определяются исходя из общих начал и смысла гражданского законодательства и требований добросовестности, разумности и справедливости, а также общего смысла и начал Закона "О защите прав потребителей".  
В качестве одного из наиболее распространенных на практике случаев ущемления прав потребителей, которое влечет недействительность договорных условий, выступает попытка обусловить приобретение потребителем одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Имеется в виду навязывание потребителю товаров "в наборе", "заказе" или услуг "в комплексе".  
Продавец не вправе навязывать потребителю приобретение товара, не являющегося единой ассортиментной единицей - "комплектом" согласно п. 1 ст. 479 ГК РФ. Комплектность товара должна соответствовать условиям договора о комплектности (п. 1 ст. 478 ГК РФ), в противном случае присоединение иного, дополнительного, товара к необходимому потребителю фактически приводит к увеличению цены одних товаров (работ, услуг) за счет других, не пользующихся спросом и не могущих быть реализованными иным способом.  
Следует учесть, что продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается обусловливать продажу одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других. Однако в некоторых ситуациях у продавца есть право продавать товар в комплекте, например при продаже мебельного гарнитура, чайного сервиза. В этом случае требование потребителя о разукомплектовании набора будет неправомерным.  
Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Право потребителя отказаться от оплаты дополнительных услуг, не оговоренных заранее, а также требовать возврата уплаченной суммы подтверждается и в судебной практике.  
В дополнение к этому в настоящее время установлен запрет обусловливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).  
Таким образом, самостоятельно исполнитель не вправе делать что-либо за счет потребителя. То же самое относится и к продаже товаров - продавец не имеет права осуществлять предпродажную подготовку товара за счет потребителя.

Основания освобождения от ответственности перед потребителем

Как известно, в любом случае правонарушитель освобождается от гражданско-правовой ответственности при отсутствии одного или нескольких условий привлечения к ней (наличие вреда, противоправность поведения, причинная связь между вредом и противоправностью поведения, вина). Основания освобождения от ответственности могут быть предусмотрены законом или договором для конкретного обязательства.  
Наиболее типичными основаниями освобождения от ответственности являются случай, непреодолимая сила и вина потерпевшего (кредитора).  
Случай - обстоятельство, свидетельствующее об отсутствии вины кого-либо из участников обязательства, а не вообще об отсутствии чьей бы то ни было вины. Так, кража третьим лицом вещи, отданной подрядчику для ремонта, является умышленным преступлением. При совершении ее особо изощренным способом (например, подкоп в здание), который должник (подрядчик) не предвидел и не мог предвидеть, кража может рассматриваться как случай и освобождать должника от ответственности.  
Случай является антиподом вины, его невозможно предвидеть. Случай характеризуется субъективной непредотвратимостью: если бы лицо знало о возможном наступлении результата, то вред мог бы быть предотвращен.  
Под непреодолимой силой понимается чрезвычайное, непредотвратимое при данных условиях событие. К таким событиям относятся, например, землетрясение, наводнение, эпидемия и т.д.  
Иногда в договорных обязательствах вина кредитора освобождает должника от ответственности. Так, согласно ч. 4 ст. 34 Федерального закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи" операторы почтовой связи не несут ответственности за утрату, порчу (повреждение), недоставку почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки, если они вызваны свойствами вложения почтового отправления (огнеопасные, взрывчатые, скоропортящиеся вещи). Из этого положения следует, что ответственность не наступает, поскольку в данном случае речь идет о вине кредитора.  
Законодательство о защите прав потребителей по общему правилу определяет повышенные требования к деятельности предпринимателей, выступающих контрагентами по договорам с участием потребителей. Это в полной мере распространяется и на вопросы несения ответственности предпринимателей, вытекающей из потребительских обязательств.  
Тем не менее законодательство и практика выработали ряд ситуаций, которые при наличии известных причин освобождают предпринимателей от ответственности перед потребителем, даже в ситуации, когда последний понес определенный ущерб.  
В общем такие основания освобождения от ответственности причинителя вреда сводятся к 2 фактам:  
1) непреодолимая сила. Так, согласно п. 4 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;  
2) нарушение потребителем установленных правил пользования товаром, результатом работы, услуги или их хранения (ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей").  
Кроме того, согласно п. 5 ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), если докажет, что вред причинен вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).  
Таким образом, причинитель вреда может быть освобожден от ответственности, например, при нарушении потребителем правил пользования товаром в силу даже простой неосторожности. Хотя при этом, как полагают специалисты, случайное нарушение потребителем правил пользования или хранения товара (работы, услуги) не должно приводить к освобождению невиновного изготовителя, исполнителя или продавца от ответственности. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь его полную или частичную утрату (повреждение), либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).