

А. И. Окишев

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

2023

Александр Окишев

Защита прав потребителей

«Автор»

2026

Окишев А. И.

Защита прав потребителей / А. И. Окишев — «Автор», 2026

Кому будет интересна данная книга? Во-первых, студентам, изучающим гражданское право и желающим разбираться в защите прав потребителей. Во-вторых, начинающим юристам. В-третьих, всем активным гражданам, которые интересуются своими правами и готовы их защищать. В данном пособии в доступной форме рассмотрены все основные вопросы, с которыми могут столкнуться потребители при отстаивании своих прав.

© Окишев А. И., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Список сокращений	5
Введение	6
Глава 1. Нормативное регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей	7
Глава 2. Закон «О защите прав потребителей»	10
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Александр Окишев

Защита прав потребителей

Список сокращений

Конституция РФ — Конституция Российской Федерации

ГК РФ — Гражданский кодекс Российской Федерации

ГПК РФ — Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации

НК РФ — Налоговый кодекс Российской Федерации

ЗПП — защита прав потребителей

ЗоЗПП — Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992

№2300-1

СОЮ — суд общей юрисдикции

ВС РФ — Верховный Суд Российской Федерации

ПП ВС РФ — Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации

ФССП — Федеральная служба судебных приставов

ОССП — отдел службы судебных приставов

ИП — индивидуальный предприниматель

ООО — общество с ограниченной ответственностью

НПА — нормативный правовой акт

ФЗ — федеральный закон

гл. — глава

ст. — статья

п. — пункт

ч. — часть

абз. — абзац

см. — смотрите

т. к. — так как

т. п. — тому подобное

Введение

Любой современный человек, если только он не живет отшельником на необитаемом острове или в глухой тайге и не довольствуется натуральным хозяйством, является потребителем. Все мы каждый день используем товары промышленного производства, пользуемся различными услугами, даже не всегда задумываясь об этом. Невозможно представить себе нашу жизнь без электричества, водопровода, Интернета, общественного транспорта и т. п. вещей.

В отношениях продавец — покупатель (или исполнитель услуги — ее потребитель), последний объективно является более слабой стороной, имеющей меньше ресурсов для защиты своих прав, по сравнению с торговой или ресурсоснабжающей организацией. Поэтому законодатель уделяет защите его прав больше внимания.

Но, чтобы эффективно отстаивать свои права, надо их знать. Для этого следует изучить нормативно-правовую базу, регулирующую данные отношения. В этой книге ей посвящена первая глава. В ней приведен перечень основных нормативных правовых актов, с которыми полезно ознакомиться потребителю, чтобы эффективно защищать свои права.

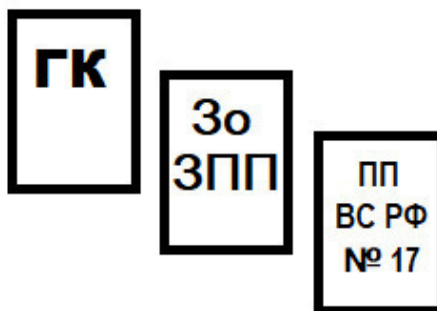
Учитывая, что в нормативно-правовые акты изменения вносятся довольно часто, при прочтении этой книги советую сверяться с действующим законодательством. Удобнее всего использовать для этого информационно-правовую систему «КонсультантПлюс»[1]. Для простоты сверки в тексте приводятся ссылки на соответствующие статьи в НПА.

Для облегчения понимания и запоминания материала в пособии приводятся схемы, иллюстрирующие ключевые моменты. Также в начале каждой главы и некоторых подглавах приводятся схематичные рисунки, служащие ассоциативными символами для содержащейся в них информации.

При написании этой книги все правовые акты, упомянутые в ней, использовались в редакции, действующей на 1 октября 2023 г. В случаях, когда на эту дату уже была принята новая редакция, вносящая важные изменения, вводимые ей положения также приведены в тексте с указанием даты начала их действия.

[1] Информационная правовая система, или справочная правовая система (СПС) — компьютерная база данных, содержащие НПА, судебную практику, постатейные комментарии и др. юридическую литературу. Наиболее популярными являются СПС «Консультант Плюс», «Гарант» и «Кодекс».

Глава 1. Нормативное регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей



Существует немало различных нормативно-правовых актов, которые в той или иной мере затрагивают права потребителей. Ниже приводится список наиболее важных из них. Для удобства он разделен на две группы. В первую входят правовые акты, устанавливающие основы этих отношений. Вторая включает в себя перечень НПА, регулирующих отдельные виды отношений между потребителями с одной стороны и продавцами, изготовителями и исполнителями — с другой.

Список нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере ЗПП *Основные НПА:*

1) **Гражданский кодекс Российской Федерации** (сокращено — ГК РФ). ГК РФ имеет приоритет над всеми остальными законами в сфере гражданского права. В абз. 2 ч. 2 ст. 3 ГК РФ прямо закреплено, что нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать Гражданскому кодексу;

2) **Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»** (ЗоЗПП, иногда просто ЗПП). Этот закон является специальным НПА, призванным закрепить права граждан, приобретающих и использующих товары, работы и услуги;

3) **Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»** (ПП ВС РФ №17 от 28.06.2012). Это постановление конкретизирует положения закона «О защите прав потребителей», дополняя и уточняя их. Адресовано оно, в первую очередь, судам, рассматривающим дела по спорам о ЗПП;

4) **Обзоры судебной практики по делам о ЗПП**, утверждаемые Президиумом Верховного Суда РФ. Они также адресованы судам. На момент написания этой книги (сентябрь 2023 года) принято три обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей: от 19.10.2022, 20.10.2021 и 14.10.2020.

Здесь следует сделать важную оговорку. Официально у нас в России прецеденты не признаются источниками права, но между тем, судебная практика имеет очень большое значение. Бывают такие ситуации, что в закон, регулирующий определенные отношения, изменения не вносятся, но выходит новое постановление Пленума ВС РФ, либо обновленный обзор судебной практики, и нормы этого закона должны трактоваться уже по-другому.

Поэтому важно следить не только за изменениями законодательства, но и за актами Верховного Суда.

НПА, регулирующие отдельные виды отношений:

— Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463);

— Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463);

— Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара (утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463);

— Жилищный кодекс Российской Федерации (ЖК РФ);

— Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354);

— Правила перевозок пассажиров и багажа общественным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утв. постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 №1586);

— Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736);

— Правил оказания платных образовательных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 №1441);

— Правила предоставления гостиничных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1853);

— Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018);

— Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017)

— др. нормативные акты, регулирующие определенные виды отношений.

Также следует обратить внимание на следующие нормативно-правовые акты:

— **Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации (ГПК РФ)** — важен для нас потому, что судебное разбирательство по делам о ЗПП осуществляется в гражданском процессе;

— **Налоговый кодекс Российской Федерации (НК РФ)** — важен тем, что предусматривает льготы по уплате государственной пошлины при обращении в суд по делам о ЗПП (ст. 333³⁶);

— **Федеральный закон от 02.10.2007 №229-ФЗ «Об исполнительном производстве»** — содержит информацию о том, куда следует обращаться, если ответчик не исполняет решение суда.

Внушительный список, не правда? Но, чтобы разбираться в отношениях по ЗПП, надо ориентироваться в этих актах. Не требуется помнить их наизусть, да это и невозможно. Достаточно уметь быстро находить в них нужную информацию.

Теперь рассмотрим **иерархию нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей**. Ее важно знать, т.к. встречаются случаи, когда положения норм, содержащихся в различных НПА, противоречат друг другу.

Выделяют два вида иерархии НПА: вертикальную и горизонтальную. Под вертикальной иерархией понимается взаимодействие НПА разных уровней, под горизонтальной — одного уровня.

Вертикальная иерархия выглядит следующим образом:

1. Конституция РФ
2. Международные акты
3. Федеральные законы (ФЗ):
 - 3.1. ГК РФ
 - 3.2. другие ФЗ, наиболее важным из которых является Закон «О защите прав потребителей»
4. Федеральные подзаконные правовые акты. *К ним относятся указы Президента РФ и постановления Правительства РФ. Другие федеральные органы исполнительной власти (такие как министерства, подведомственные им агентства, службы, надзоры и т.д.) не вправе принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей, согласно п. 2 ст. 1 ЗоЗПП.*

Субъекты РФ не имеют права принимать НПА, регулирующие гражданско-правовые отношения, т.к. в соответствии с Конституцией РФ гражданское законодательство находится в исключительном ведении федеральных властей (пункт «о» ст. 71 Конституции РФ). *Ноздесь есть одно небольшое исключение: субъекты Федерации устанавливают сроки наступления сезонов, а эти сроки влияют на исчисление гарантийного срока товара.*

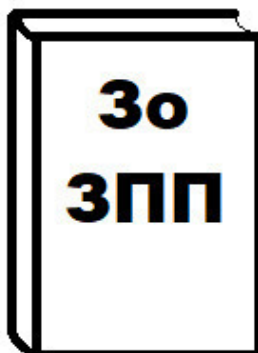
Горизонтальная иерархия заключается в том, что:

1) последующий акт имеет приоритет над актом, принятым ранее. *Например, Закон СССР от 22.05.1991 «О защите прав потребителей» никогда не отменялся, но фактически он утратил силу на территории Российской Федерации с момента вступления в силу Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»;*

2) специальный акт имеет приоритет над общим. *Например, ч. 6 ст. 503 ГК РФ гласит: «Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются, если законами о защите прав потребителей не установлено иное».*

Далее кратко ознакомимся с основным нормативным актом в сфере ЗПП, который надо изучить как можно лучше — законом «О защите прав потребителей».

Глава 2. Закон «О защите прав потребителей»



В этой главе мы рассмотрим основные положения Закона «О защите прав потребителей».

Полное его название — Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300-1. Это один из старейших действующих законов в России. Он был принят даже раньше Конституции РФ — 7 февраля 1992 года. Начиная с 1993 г. в него регулярно вносятся изменения, но основные положения ЗоЗПП довольно стабильны.

Когда применяется закон «О защите прав потребителей»?

Он применяется в случае гражданско-правовых отношений между следующими субъектами:

— **предпринимателем**, продающим товары, выполняющим работы или оказывающим услуги неопределенному кругу лиц;

— и **потребителем** — обычным гражданином, который приобретает эти товары, заказывает работы или услуги для своих личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Рассмотрим более подробно ключевые моменты этого определения.

Во-первых, продавцом обязательно должен быть предприниматель, деятельность которого заключается в продаже товаров населению. Им может являться организация любой организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель. Если же продавцом выступает другой гражданин (*например, Вы купили у соседа по дачному участку мешок картошки*) то положения ЗоЗПП к этим отношениям неприменимы.

Во-вторых, покупатель должен приобретать товар (заказывать работу или услугу) для своих личных, семейных, домашних или иных нужд. Главное условие — этот товар нельзя использовать для работы. В противном случае, если в нем будет обнаружен недостаток, ЗоЗПП применяться не будет! Приведем пример из практики. Гражданин Н. приобрел у официального дилера автомобиль — грузопассажирский фургон (марку называть не будем). В течение гарантийного срока двигатель автомобиля вышел из строя. Тогда Н. обратился к дилеру с требованием его ремонта по гарантии. Дилер отказал, обвинив владельца в нарушении правил эксплуатации. Тогда Н. обратился в суд с иском о защите своих прав потребителя. В ходе рассмотрения иска, он пояснил суду, что использует фургон для поездок на дачу и перевозки грузов для личных целей. Но у суда возникли сомнения в этом, т.к. налоговые органы сообщили, что истец зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя в сфере грузовых перевозок. Получив доказательства того, что истец не является потребителем, потому что

использует приобретенный автомобиль не для личных бытовых целей, суд отказал в удовлетворении заявленных им требований.

Схематично сферу действия ЗоЗПП можно изобразить так:



Помимо названных условий существуют **ограничения действия ЗоЗПП по видам общественных отношений**. Так, согласно ПП ВС РФ №17 нормы ЗоЗПП **НЕ** распространяются на следующие отношения:

- по совершению нотариусами нотариальных действий;
- по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами (на деятельность юристов по консультированию, составлению документов и т. п. услуги нормы ЗоЗПП распространяются на общих основаниях);
- граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, но только если эти отношения возникают **в связи с членством граждан в этих организациях** (на отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам платных услуг (или выполнению работ) положения ЗоЗПП распространяются на общих основаниях).

Структура закона «О защите прав потребителей»

Закон «О защите прав потребителей» состоит из преамбулы и четырех глав, пронумерованных римскими цифрами. Главы делятся на статьи, статьи на пункты (а не части, как в большинстве современных законов). Пункты подразделяются на абзацы.

Кратко рассмотрим содержание ЗоЗПП.

Преамбула. Она состоит из двух абзацев:

— первый определяет отношения, регулируемые данным законом, и перечисляет основные права потребителей;

— второй содержит перечень основных понятий, используемых в ЗоЗПП.

Глава I. Общие положения. Эта глава определяет правовое регулирование защиты прав потребителей, рассказывает о том, что такое качество товара (работы или услуги), срок службы товара, срок годности, гарантийный срок; также определяет ряд других прав и обязанностей потребителя и содержит перечень недействительных условий договора.

Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров

Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Эти две главы устанавливают особенности ЗПП в соответствующих отношениях. Так как права и обязанности сторон при выполнении работ и оказании услуг очень схожи, нормы, регулирующие данные отношения объединены законодателем в одну главу.

Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей. Эта глава определяет полномочия государственных органов и общественных организаций в сфере ЗПП.

Теперь разберем некоторые положения более подробно.

Рассмотрим первый абзац Преамбулы ЗоЗПП (ниже приводится текст, разбитый мною на абзацы для простоты восприятия):

Настоящий Закон

1) *регулирует отношения*, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг),

2) *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), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах),

— просвещение,

— государственную и общественную защиту их интересов,

3) а также *определяет механизм реализации этих прав*.

Второй абзац Преамбулы разъясняет основные понятия, используемые в ЗоЗПП. Рассмотрим их подробнее.

Первым раскрывается понятие «потребитель»:

потребитель — гражданин,

1) имеющий намерение заказать или приобрести

2) либо заказывающий, приобретающий

3) или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, *не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности*.

Хотя в ЗоЗПП потребитель обозначен как «гражданин», его нормы в равной мере защищают права как потребителей — граждан РФ, так и иностранных граждан и лиц без гражданства.

Также важно помнить, что под потребителем понимается не только тот гражданин, который приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, **пользующийся** ими. *Например, потребителем является как гражданин, купивший персональный компьютер, так и гражданин, который пользуется этим компьютером.*

Теперь разберем, кто может выступать второй стороной в отношениях с потребителем. ЗоЗПП приводит нам следующих субъектов:

- изготовитель;
- исполнитель;
- продавец;
- уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее — уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель);
- импортер;
- владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (далее — владелец агрегатора).

В качестве всех этих субъектов могут выступать как *организации* (любой организационно-правовой формы) так и *индивидуальные предприниматели*. Также если гражданин занимается предпринимательской деятельностью без образования юридического лица в нарушение требований закона, он не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что не является предпринимателем. И такие сделки подпадают под действие ЗоЗПП[1].

Рассмотрим, как ЗоЗПП определяет этих субъектов:

- изготовитель — это лицо, производящее товары для реализации их потребителям;
- исполнитель — это лицо, выполняющее работы или оказывающее услуги потребителям по возмездному договору;
- продавец — лицо, реализующее товары потребителям по договору купли-продажи;
- уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель — организация или ИП, которым потребитель имеет право предъявлять претензии в отношении товара ненадлежащего качества, вместо производителя или продавца;
- импортер — лицо, которое ввозит товары для их последующей реализации на территории Российской Федерации;
- владелец агрегатора, говоря простыми словами, — это лицо, которое с помощью интернет-технологий составляет каталог определенных товаров и (или) услуг и позволяет покупателям приобретать их дистанционно.

Также в Преамбуле разъясняется такое понятие, как **«недостаток товара (работы, услуги)»**. Закон определяет его как **несоответствие** товара (работы, услуги) любому из следующих критериев:

1) обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (*обычно под этим подразумевается несоответствия товара ГОСТу или техническому регламенту*),

2) условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям) (*например, уровень обслуживания в отеле не соответствует количеству заявленных звезд*[2]),

3) целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (*например, экшен-камера, оборудованная аквабоксом, «по умолчанию» рассчитана на погружение в воду, чего нельзя сказать про обычный цифровой фотоаппарат*),

4) целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора (*Например, под видом набора сверл по металлу покупателю продали сверла по дереву. Однако в данном случае могут возникнуть трудности с доказательством того, что покупатель поставил продавца в известность о конкретных целях.*),

5) образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (*при покупке одежды через Интернет нередки случаи, когда присланная вещь заметно отличается от представленной на фотографии*).

Также определено, какой недостаток признается **существенным**. Это:

- 1) неустранимый недостаток;
- 2) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- 3) выявляется неоднократно;
- 4) проявляется вновь после его устранения;
- 5) другие подобные недостатки.

Отдельно оговорено такое понятие как **безопасность товара (работы, услуги)**. Безопасным признается товар, который при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации не причинит вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также окружающей среде. А работа и услуга, кроме этого, не должна причинить вреда в процессе ее выполнения.

Основные права потребителя

Можно выделить следующие основные права потребителя:

— право на качес

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.