



Правительство Ростовской области
Департамент потребительского рынка
Ростовской области

**ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО СУДЕБНОЙ
ПРАКТИКЕ В ВОПРОСАХ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)**



Департамент потребительского рынка
Ростовской области

Практическое пособие

ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО СУДЕБНОЙ ПРАКТИКЕ В ВОПРОСАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Ростов-на-Дону
2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	4
2. ПИСЬМО ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА	4
3. ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО СУДЕБНЫМ РЕШЕНИЯМ В ВОПРОСАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО РАЗЛИЧНЫМ ВИДАМ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫХ ДОГОВОРОВ	17
3.1. Споры, вытекающие из договоров купли-продажи	17
3.2. Споры по продаже технически сложных товаров	21
3.3. Споры, вытекающие из договоров на выполнение работ и оказание услуг	25
3.4. Споры в сфере бытового подряда	31
3.5. Споры в сфере ЖКХ	33
3.6. Споры в сфере строительства	38
3.7. Споры по займам и кредитам	43
3.8. Споры в сфере медицины	48
3.9. Споры в сфере образования	52
3.10. Споры в сфере туризма	53
3.11. Споры, вытекающие из непредставления потребителю информации, предусмотренной законодательством	59
3.12. Споры в сфере обмана потребителей	71

1. ВВЕДЕНИЕ.

Данный информационный материал разработан в рамках реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011–2014 годы и будет полезен для использования в своей деятельности индивидуальным предпринимателям, продавцам (исполнителям), хозяйствующим субъектам для того, чтобы предотвратить в своей деятельности возможность возникновения спорных ситуаций с потребителями.

2. ПИСЬМО ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

ПИСЬМО

от 23 августа 2011 г. № 01/10790-1-32

О ПРАКТИКЕ ПРИМЕНЕНИЯ СУДАМИ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗА- ЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ЗАМЕНЕ ЛИЦА В ДОГОВОРНОМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВЕ (ПО ДЕЛАМ С УЧА- СТИЕМ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ РОСПОТРЕБ- НАДЗОРА)

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека доводит до сведения своих территориальных органов, что Высший Арбитражный Суд Российской Федерации (далее – ВАС РФ) 14 июля 2011 г. вынес уже второе определение об отказе в передаче дела в Президиум ВАС РФ, связанное со случаями неправомерного включения в договоры с гражданами условий, предусматривающих переуступку прав требования кредитора третьему лицу, не наде-

ленному специальным правом на заключение и исполнение сделок с потребителями.

Первый раз ВАС РФ вынес определение такого рода 24 сентября 2009 г. по делу № А33-8727/2008, в котором сторонами являлись акционерный коммерческий банк «Союз» (открытое акционерное общество) и Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю.

АКБ «Союз» (ОАО) обратилось в арбитражный суд с целью признания незаконным Постановления Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю от 23 июня 2008 г. № 2317 по делу об административном правонарушении, определенном частью 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

В состав правонарушений, вмененных территориальным органом Роспотребнадзора названному банку, входило, среди прочего, **включение в кредитные договоры с потребителями условия о «праве кредитного учреждения уступить полностью или частично свои права требования по договору третьим лицам, а также права на раскрытие необходимой для совершения такой уступки информации о заемщике, кредите, процентах, а также иной информации».**

После неоднократного рассмотрения данного дела арбитражными судами разных инстанций Федеральным арбитражным судом Восточно-Сибирского округа было вынесено Постановление от 25 мая 2009 г. № А33-8727/2008 – Ф02-2223/2009, которым решение Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю о назначении соответствующего административного наказания банку признано законным.

При этом в постановлении суда кассационной инстанции прямо обозначено, что **включенное в кредитный договор условие о переуступке прав требования кредитора, в случае, если новым кредитором являются не банк или кредитная организация, нарушает право на согласование условий в**

контексте требований пункта 2 статьи 382 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

В этой связи «суд, руководствуясь требованиями статей 382, 819 ГК РФ, обоснованно признал, что уступка банком права требования возврата кредита третьим лицам может привести к тому, что право требования к гражданину-заемщику будет передано третьим лицам, не являющимся кредитными организациями. В силу части 1 статьи 819 ГК РФ денежные средства в кредит может предоставить только банк или иная кредитная организация, имеющая соответствующую лицензию».

Не согласившись с данным постановлением, АКБ «Союз» (ОАО) направил надзорную жалобу в ВАС РФ, который по результатам рассмотрения доводов банка подтвердил обоснованность действий Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю, отметив при этом в соответствующем определении от 24 сентября 2009 г. № ВАС-11679/09, что «отказывая в удовлетворении заявленного требования суды исходили из того, что в отдельные пункты кредитного договора... банком включены условия, ущемляющие установленные законом права потребителя».

Несмотря на данный вердикт ВАС РФ, в 2010 году ОАО АКБ «РОСБАНК» отказалось выполнять предписание Управления Роспотребнадзора по Магаданской области от 16 апреля 2010 г. № 1588-ФС/10 о прекращении нарушений прав потребителей, оспорив его в суде.

В числе нарушений, выявленных в ходе проверки по заявлению пострадавшего потребителя, было зафиксировано неправомерное включение в кредитный договор условия «уступки прав требований по договору другому лицу». При этом Управление Роспотребнадзора по Магаданской области особо отметило, что в силу пункта 2 статьи 388 ГК РФ **не допускается без согласия должника уступка требования по обязательству, в котором личность кредитора имеет существенное значение для должника.**

Гражданин, имея договорные отношения по кредитному договору с банком как субъектом, наделенным в установленном государством порядке соответствующим специальным правом (подтверждается лицензией, выдаваемой Банком России) и априори несущим законные обязанности перед потребителями (в любом обязательственном правоотношении потребитель всегда является не только «специальным» должником, но и «общим» кредитором в контексте положений пункта 2 статьи 308 ГК РФ), при реализации условия договора об уступке права требования общего характера может оказаться в отношениях с одним из «коллекторских агентств», работа которых не урегулирована законодательно, или иного неизвестного потребителю лица, в том числе лица, изначально не осуществляющего деятельность на потребительском рынке и в этой связи не обязанного соблюдать правила, установленные законодательством о защите прав потребителей.

Очевидно, что при возникновении таких обстоятельств, гражданин-потребитель оказывается лишенным законных преференций, предусмотренных Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

Одновременно Управление Роспотребнадзора по Магаданской области указало, что **условия практикуемых ОАО АКБ «РОСБАНК» кредитных договоров для заемщиков – физических лиц не предусматривают выбор нового кредитора с точки зрения наличия у него правового статуса, гарантирующего гражданам сохранение при цессии возможности защитить свои права и законные интересы как потребителям.**

В этой связи также необходимо иметь в виду, что в силу взаимосвязанных положений пункта 1 статьи 1 и пункта 5 статьи 4 Закона № 2300-1, корреспондирующих с нормами, установленными пунктом 1 статьи 857 ГК РФ и статьи 26 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской де-

тельности» (далее – Закон № 395-1), особенно с учетом общих запретов, предусмотренных пунктом 4 статьи 421 и пунктом 1 статьи 422 ГК РФ, **стороны кредитного договора не вправе включать в договор условие, «разрешающее» нарушение банковской тайны.**

Кроме того, по смыслу приведенных норм соблюдение банковской тайны является одним из критериев качества соответствующей финансовой услуги, оказываемой банком потребителю, в связи с чем цессия в потребительских отношениях если и возможна, то только в ситуации, когда новый кредитор является банком, обязанным, как и первоначальный кредитор, качественно обслужить клиента-потребителя, в том числе с соблюдением банковской тайны.

Таким образом, **при включении банком в кредитный договор общего условия о допустимости уступки требования (вместе с передачей соответствующей информации, относящейся к банковской тайне) третьему лицу, не обладающему специальным правовым статусом, адекватным статусу первоначального кредитора, права потребителей оказываются ущемленными, что является нарушением требований, установленных пунктом 1 статьи 16 Закона № 2300-1.**

Как указано в решении арбитражного суда Магаданской области от 30 сентября 2010 г. по делу № А37-944/2010, ОАО АКБ «РОСБАНК» сам сослался на сложившуюся арбитражную практику, согласно которой уступка права требования одного банка-кредитора другому банку рассматривается как правомерная (при этом цессия такого рода никогда не оспаривалась Роспотребнадзором).

Вместе с тем, ОАО АКБ «РОСБАНК» и названный суд первой инстанции, опираясь на ту же судебную практику, в принципе не учитывающую особенности потребительских отношений (поскольку в качестве судебных precedентов были приведены Постановления ФАС ДВО от 27.08.2007 № Ф03-А51/07-1/3737,

ФАС МО от 19.04.2007 № КГ-А40/1501-07, от 24.06.2009 № КГ-А409/3837-09, ФАС СКО от 23.06.2010 № А32-22637/2009, определения ВАС РФ от 11.10.2007 № 13543/06 и от 12.09.2007 № 9102/07, касающиеся исключительно споров юридических лиц между собой), сделали неправомерный вывод о том, что цессия не ограничена никакими законными требованиями, в том числе в части объема и существа передаваемой при этом информации.

Данный ошибочный вывод был исправлен на стадии кассационного обжалования Постановлением Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 22 марта 2010 г. № Ф03-615/2011, которым действия Управления Роспотребнадзора по Магаданской области относительно правовой квалификации рассматриваемых событий признаны обоснованными в целом. При этом в указанном Постановлении по делу № А37-944/2010 отмечено, что «кассационная инстанция не может согласиться с выводами судов о правомерном включении банком в кредитный договор условия о предоставлении информации о заемщике третьим лицам, привлекаемым банком для взыскания задолженности по кредитному договору и для сопровождения уступки права требования».

Правильность такой позиции окончательно подтверждена уже упоминавшимся выше определением ВАС РФ от 14 июля 2011 г. № ВАС-8679/11, в котором еще раз было непосредственно указано, что согласно взаимосвязанным положениям статьи 857 ГК РФ и статьи 26 Закона № 395-1 **«право заемщика на сохранение информации о его банковском счете, операций по этому счету, а также сведений, касающихся непосредственно самого заемщика, являются тайной, и разглашение этих сведений третьим лицам, не указанным в законе, нарушает его права».**

Более подробная оценка цессии, в результате которой новым кредитором гражданина может оказаться «коллектор» или

иное лицо, не обладающее соответствующей правосубъектностью, дана при рассмотрении арбитражным судом заявления ОАО «Восточный экспресс банк» об оспаривании Постановления Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области от 28 августа 2009 г. № 61 о назначении административного наказания в виде административного штрафа за совершение административного правонарушения, определенного частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ.

При этом в решении арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 20 января 2010 г. по делу № А56-60582/2009 прямо обозначено, что «**требование лицензирования, а равно наличие банка (кредитной организации) на стороне кредитора в кредитном договоре распространяется как на сам кредитный договор, так и на все действия, выступающие объектами обязательств по предоставлению кредита и его возврату. Данное утверждение, в свою очередь, позволяет сделать вывод, что уступка права требования возврата кредита и уплаты процентов субъектам небанковской сферы противоречит специальному банковскому законодательству, требующему лицензировать банковские операции.**

Подобное условие противоречит пункту 1 статьи 388 ГК РФ, согласно которому уступка требования кредитором другому лицу допускается, если она не противоречит закону, иным правовым актам или договору.

Таким образом, суд, руководствуясь требованиями статей 382, 819 ГК РФ, считает, что включенное в заявление условие о возможности уступки банком права требования возврата кредита третьим лицам может привести к тому, что право требования к гражданину-заемщику будет передано третьим лицам, не являющимся кредитными организациями».

Правомерность данного вывода подтверждена Постановлением Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 28 апреля 2010 г., которым процитированное решение суда

первой инстанции по делу № А56-60582/2009 признано законным. При этом суд кассационной инстанции счел необходимым особо указать на то обстоятельство, что «по смыслу статьи 819 ГК РФ денежные средства в кредит может предоставить только банк или иная кредитная организация (имеющая соответствующую лицензию), следовательно, право требования может быть передано лишь субъектам банковской сферы».

Таким образом, можно сделать вывод о наличии консолидированной позиции арбитражных судов в отношении очевидного отсутствия у так называемых «коллекторов» законной возможности вступать с потребителями в правоотношения, требующие специального правового статуса, а также о влиянии уже сформированной судебной практики на более поздние дела, рассматриваемые арбитражными судами.

В частности, Постановлением Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу 19 мая 2011 г. № Ю78-00-03-0098 назначено соответствующее административное наказание по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ банку-нарушителю в лице ЗАО Банк «Советский» за включение им в кредитный договор, среди прочего, условия о «праве» банка «уступать, передавать или иным образом отчуждать свои права и обязательства по договору, передавать любую информацию о заемщике третьим лицам».

В решении арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 29 июля 2011 г., вынесенном по делу № А56-36105/2011 в связи с оспариванием ЗАО Банк «Советский» указанного Постановления территориального органа Роспотребнадзора, судебный орган высказался вполне определенно:

«Пунктом 1 статьи 819 ГК РФ установлена специальная правосубъектность кредитора. **Денежные средства в кредит может предоставить только банк или иная кредитная организация (имеющая соответствующую лицензию).**

При совершении сделки по уступке права требования права и обязанности кредитора в полном объеме переходят к новому

кредитору. В силу вышеизложенного императивного требования к правосубъектности кредитора по кредитному договору круг третьих лиц, которым возможна уступка права требования, является ограниченным.

Требование лицензирования, а равно наличие банка (кредитной организации) на стороне кредитора в кредитном договоре распространяется как на сам кредитный договор, так и на все действия, выступающие объектами обязательств по предоставлению кредита и его возврату.

Данное утверждение, в свою очередь, позволяет сделать вывод, что уступка права требования субъектам небанковской сферы противоречит специальному банковскому законодательству, требующему лицензировать банковские операции.

Подобное условие противоречит пункту 1 статьи 388 ГК РФ, согласно которому уступка требования кредитором другому лицу допускается, если она не противоречит закону, иным правовым актам или договору.

Таким образом, суд, руководствуясь статьями 382, 819 ГК РФ, считает, что **включенное в заявление условие о возможности уступки банком права требования возврата кредита третьим лицам может привести к тому, что право требования к гражданину-заемщику будет передано третьим лицам, не являющимся кредитными организациями.** Аналогичная позиция изложена в Постановлении ФАС СЗО от 28 апреля 2010 г. по делу № А56-60582/2009.

В силу пункта 2 статьи 857 ГК РФ банк гарантирует тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте. **Сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть предоставлены только самим клиентам или их представителям, а также представлены в бюро кредитных историй на основаниях и в порядке, которые предусмотрены законом. Государственным органам и их должностным лицам такие сведения могут быть предоставлены**

исключительно в случаях и порядке, которые предусмотрены законом.

В соответствии со статьей 26 Закона № 395-1 кредитная организация, Банк России, организация, осуществляющая функции по обязательному страхованию вкладов, гарантируют тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Все служащие кредитной организации обязаны хранить тайну об операциях, счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов, а также об иных сведениях, устанавливаемых кредитной организацией, если это не противоречит федеральному закону.

Указанной нормой определен объем предоставляемой информации и установлен круг лиц, которым кредитные организации и банки могут предоставлять информацию по счетам и вкладам физических лиц.

При этом законом установлена ответственность за разглашение банком (то есть передачу иным лицам) указанной информации, составляющей в силу статьи 857 ГК РФ банковскую тайну.

Из изложенного следует, что законом предусмотрено право заемщика на сохранение информации о его банковском счете, операций по этому счету, а также сведений, касающихся непосредственно самого заемщика, в тайне и разглашение этих сведений третьим лицам, не указанным в законе, нарушает его права.

Кроме того, как указано в Постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 23 февраля 1999 г. № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности» в связи с жалобами граждан О.Ю. Веселяшкиной, А.Ю. Веселяшкина и Н.П. Лазаренко», гражданин является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость ограничить свободу договора для другой стороны, т.е. для банков.

Учитывая, что условия кредитного договора в части предоставления информации о заемщике третьим лицам противоречат изложенным выше нормам и не содержат указания о том, что данная информация предоставляется лицам, указанным в статье 26 Закона № 395-1, либо только новому кредитору в связи с произведенной уступкой права требования, что позволило бы применить положения пункта 2 статьи 385 ГК РФ, выводы административного органа о наличии нарушения по данному эпизоду законны и обоснованны. Аналогичная позиция изложена в Постановлении ФАС Дальневосточного округа от 22 марта 2011 г. по делу Ф03-615/2011».

Тем самым органами судебной власти в очередной раз была подтверждена правовая позиция Роспотребнадзора в установленной сфере деятельности, в данном случае суть которой сводится к недопустимости уступки прав требования (цессии) без комплексной оценки ее соответствия требованиям закона и/или меняющей существо изначальных правоотношений.

Однако Роспотребнадзор вынужден констатировать не только продолжение практики переуступки прав требования кредиторов – исполнителей возмездных услуг «коллекторам», то есть лицам, не являющимся субъектами законодательства о защите прав потребителей и не имеющих банковской лицензии как документа, подтверждающего специальное право кредитной организации находиться с гражданами в правоотношениях на основании заключенных договоров об оказании отдельных видов финансовых услуг (прежде всего это касается кредитных договоров), но и ее распространение на другие социально значимые секторы потребительского рынка, в частности, на сферу жилищных правоотношений (ЖКХ).

В соответствии с изложенным территориальным органам Роспотребнадзора необходимо иметь в виду следующее:

1) приведенные примеры правовой квалификации конкретных событий в сфере финансовых услуг **могут быть приме-**

нены по аналогии в других сегментах потребительского рынка, прежде всего там, где обслуживание потребителей требует наличия специального права или соблюдения установленного законом порядка (так, в сфере ЖКХ деятельность по управлению многоквартирными домами хотя и не лицензируется, но при этом статус «управляющей организации» сам по себе связан со специальным порядком приобретения соответствующих полномочий в контексте требований статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации);

2) поскольку пресечение фактов нарушения законодательства Российской Федерации осуществляется Роспотребнадзором (его территориальными органами) только в установленном законом порядке, соответствующие функции в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части проведения проверок и выдачи предписаний, подачи судебных исков и заявлений о ликвидации хозяйствующих субъектов и др., а также возбуждение дел об административных правонарушениях (с учетом возможности квалификации выявляемых правонарушений не только по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ) **необходимо применять исключительно в отношении субъектов Закона № 2300-1, в частности, в отношении исполнителей, прибегающих к сомнительным «услугам» «коллекторских агентств» и других «сборщиков долгов» (включая физических лиц), изначально не обладающих специальным правовым статусом субъекта законодательства о защите прав потребителей;**

3) о всех поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора фактах угроз и других незаконных действий, допускаемых «коллекторами» в отношении гражданского населения Российской Федерации, незамедлительно **направлять соответствующие обращения граждан в правоохранительные органы на предмет выявления уголовно наказуемых деяний;**

4) практические результаты соответствующей деятельности и правоприменительной практики **придавать максималь-**

ной публичности через свои сайты в сети Интернет, средства массовой информации, а также используя другие информационные ресурсы, призванные обеспечивать просвещение потребителей;

5) следует **активизировать работу по взаимодействию с органами исполнительной власти** субъектов Российской Федерации, местного самоуправления и общественными организациями по вопросам защиты прав потребителей, особенно касательно реализации программ повышения потребительской и финансовой грамотности в целях развития у населения Российской Федерации устойчивых навыков самозащиты права.

В целях формирования единообразия правоприменительной практики в области защиты прав потребителей территориальным органам Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека необходимо учесть имеющийся опыт для повышения эффективности всего комплекса мер по государственной защите прав потребителей.

Документированную информацию об административной практике, связанной с выявлением и пресечением фактов включения исполнителями различных видов возмездных услуг в договоры с потребителями условия об уступке требования, не соответствующего требованиям взаимосвязанных норм ГК РФ и статьи 16 Закона № 2300-1, следует предоставлять 30 числа каждого месяца в Управление защиты прав потребителей вместе с отчетом во исполнение письма Роспотребнадзора от 10.11.2008 исх. № 01/12725-8-32 в электронном виде по адресу Pavlova_TV@gse.ru с одновременным направлением запрашиваемых материалов по почте.

Руководитель
Г.Г.ОНИЩЕНКО

3. ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО СУДЕБНЫМ РЕШЕНИЯМ В ВОПРОСАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО РАЗЛИЧНЫМ ВИДАМ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫХ ДОГОВОРОВ

3.1. Споры, вытекающие из договоров купли-продажи

Решение Ленинградского областного суда от 14.06.2011 № 7-342/2011

Нарушение должностным лицом организации, осуществляющей закупку, поставку, хранение и реализацию алкогольной продукции через отделы розничной продажи, выразившееся в отправлении со склада и реализации через розничную сеть магазина вина с **неполной информацией для потребителя на упаковке о безопасности и качестве алкогольной продукции** (о содержании в продукции вредных для здоровья веществ), образует состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ.

Определение Московского областного суда от 24.05.2011 по делу № 33-11643

В удовлетворении исковых требований о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами отказано правомерно, поскольку **договором купли-продажи, заключенным между сторонами, не предусмотрено начисление процентов за пользование чужими денежными средствами на неустойку в связи с нарушением сроков поставки товара.**

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 19.05.2011 № 7315

Заключение экспертизы, установившей, что **заявленный потребителем недостаток приобретенного мобильного телефона, выражающийся в разрядке аккумулятора в режиме раз-**

говора через тридцать минут, **не подтверждается**, при эксплуатации телефона в соответствии с рекомендациями технической документации время работы телефона соответствует заявленному производителем, обоснованно положено судом в основу решения об отказе в иске о расторжении договора купли-продажи и возврате покупной цены товара.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 16.05.2011 № 33-7069/11

В удовлетворении исковых требований о взыскании денежных средств по договору купли-продажи мебели, неустойки и компенсации морального вреда отказано, поскольку согласно заключению эксперта **обнаруженные недостатки в товаре являются следствием его эксплуатации покупателем (истцом)**, при этом наличия существенных недостатков, возникших до передачи мебели истцу, не установлено.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 12.05.2011 № 6890

Если продавцом **нарушен срок устранения недостатков в переданном покупателю товаре**, который в силу договора купли-продажи мебели исчисляется с даты получения продавцом соответствующей претензии, то в силу статьи 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» по иску покупателя с продавца подлежит взысканию неустойка за несвоевременное устранение недостатков товара.

Определение Московского городского суда от 12.05.2011 по делу № 33-13779

Исковые требования о расторжении договора купли-продажи товара и взыскании суммы, уплаченной за товар, удовлетворены правомерно, так как судом установлено, что **ответчиком был продан товар, который по своим свойствам не**

соответствовал нормативам, установленным в РФ; в связи с отказом потребителя от исполнения договора договор купли-продажи подлежит расторжению с возвратом данного товара продавцу.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 27.04.2011 № 33-6178/2011

Если индивидуальным предпринимателем (ответчиком) **нарушен согласованный срок устранения дефектов сборки в проданном потребителю (истцу) мебельном гарнитуре, то требования последнего, основанные на положениях статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», об отказе от исполнения договора и возмещении убытков являются правомерными и подлежат удовлетворению.**

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.04.2011 № 6049

Нарушение продавцом условий договора купли-продажи относительно сроков выполнения обязательств в части поставки товара и его качества, несоблюдение сроков ответа на претензию потребителя и удовлетворения требований о расторжении договора, возврате уплаченной суммы являются основанием взыскания неустойки, возврата денежных средств и морального вреда.

Определение Московского городского суда от 14.04.2011 по делу № 33-10888

Исковые требования о взыскании стоимости предварительно оплаченного по договору купли-продажи товара удовлетворены правомерно, поскольку продавец в установленные договором сроки не поставил покупателю товар в полной комплектации.

Определение Московского городского суда от 14.04.2011 по делу № 33-10854

В удовлетворении исковых требований **о возврате денежных средств в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи, взыскании неустойки и компенсации морального вреда** отказано правомерно, поскольку не представлено доказательств того, что истцу был продан товар с существенными недостатками, которые не могут быть устранены без несоизмеримых расходов или затрат времени.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 13.04.2011 № 33-5250

В случае **неустранения недостатков проданного товара в срок**, установленный статьей 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», покупатель вправе заявить требования о возврате уплаченной за товар суммы согласно требованиям статьи 18 указанного Закона. **Стоимость дополнительного оборудования, являющегося неотделимым улучшением автомобиля, которое не может быть демонтировано без ущерба для его дальнейшего использования, относится к убыткам покупателя, подлежащим возмещению.**

Постановление президиума Нижегородского областного суда от 06.04.2011 по делу № 44-г-28/2011

Решение суда **о частичном удовлетворении требований о расторжении договора купли-продажи изделия, о возврате уплаченной за него суммы и о компенсации морального вреда отменено**, по делу вынесено новое решение – об отказе в удовлетворении заявленных требований, так как факт ненадлежащего исполнения продавцом обязанности по предоставлению покупателю информации о характеристиках приобретаемого изделия не установлен.

Определение Пермского краевого суда от 28.03.2011 по делу № 33-2878

Не доведение до потребителя необходимой и достоверной информации об изготовителе и реализуемом товаре служит основанием для расторжения договора купли-продажи.

Определение Пермского краевого суда от 28.03.2011 по делу № 33-2154

Сам по себе **факт обнаружения недостатков не свидетельствует о наличии у ответчика обязанности заменить все оконные конструкции на новые**, а в случае отказа – вернуть истцу уплаченную по договору купли-продажи сумму. В удовлетворении исковых требований отказано правомерно.

Определение Верховного суда Республики Коми от 24.03.2011 № 33-1249/2011

Дело по иску на решение суда об отказе в расторжении договора купли-продажи, взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда направлено на новое рассмотрение, поскольку судом должным образом не исследованы существенные обстоятельства, имеющие значение для решения вопроса о наличии или отсутствии в действиях ответчика нарушений законодательства о защите прав потребителей.

3.2. Споры по продаже технически сложных товаров

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 15.06.2011 №33-8974

Непредставление потребителем доказательств обнаружения в приобретенном технически сложном товаре – автомобиле какого-либо существенного недостатка, **при наличии заключения судебной экспертизы, подтвердившего, что обнаруженный в**

транспортном средстве недостаток является производственным устранимым дефектом, является основанием отказа в иске о расторжении договора купли-продажи, взыскании уплаченных денежных средств, пени и компенсации морального вреда.

Определение Московского городского суда от 30.05.2011 по делу № 33-16270

В удовлетворении исковых требований о расторжении договора купли-продажи транспортного средства, взыскании уплаченных за товар денежных средств, неустойки и компенсации морального вреда отказано правомерно, поскольку материалами дела установлено, что дефекты, выявленные в товаре, получены в процессе его эксплуатации, то есть не являются производственными.

Определение Нижегородского областного суда от 10.05.2011 по делу № 33-4601\2011

В удовлетворении требований о расторжении договора купли-продажи автомобиля, о взыскании неустойки и убытков и о компенсации морального вреда отказано правомерно, поскольку обнаруженный в данном автомобиле недостаток не является существенным и может быть бесплатно устранен продавцом.

Определение Московского городского суда от 04.05.2011 по делу № 33-13161

В иске о расторжении договора купли-продажи, взыскании суммы, уплаченной за автомобиль, неустойки, убытков, компенсации морального вреда отказано правомерно, так как в судебном заседании не нашли подтверждения доводы истицы о том, что в принадлежащем ей автомобиле имеются неустраняемые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, то есть существенные недостатки.

Определение Московского городского суда от 04.05.2011 по делу № 33-13086

Иск о взыскании уплаченной за автомобиль суммы в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи правомерно удовлетворен, так как продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества, потребитель в случае обнаружения недостатков вправе в течение гарантийного срока отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной суммы, возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.04.2011 № 4947

Заявитель как потребитель, приобретший транспортное средство ненадлежащего качества, в соответствии с положениями статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе требовать замены автомобиля на аналогичный, а также взыскания убытков вследствие **продажи товара ненадлежащего качества и компенсации морального вреда**, поскольку ответчиком не представлено доказательств того, что выявленные неоднократно в автомобиле дефекты имеют эксплуатационный характер.

Определение Нижегородского областного суда от 19.04.2011 по делу № 33-3927/2011

Требования **о замене дефектного автомобиля**, приобретенного истцом по договору купли-продажи, на аналогичный исправный и **о компенсации причиненного истцу морального вреда удовлетворены**, поскольку дефект, обнаруженный в данном автомобиле, признан существенным.

Определение Московского городского суда от 18.04.2011 по делу № 33-11076

В иске о расторжении договора купли-продажи, взыскании уплаченной за товар денежной суммы, убытков, компенсации морального вреда отказано правомерно, так как согласно заключению эксперта выявленный недостаток автомобиля истца не является существенным, поскольку для его устранения не потребовалось несоразмерных расходов или затрат времени, сроки устранения недостатков товара и качество такого устранения ответчиком не нарушены.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 07.04.2011 № 33-4994/2011

Замена товара в соответствии с положениями Закона РФ «О защите прав потребителей» не предполагает расторжения договора купли-продажи, следовательно, одновременное применение таких способов защиты, как расторжение договора купли-продажи автомобиля и замена транспортного средства, которые указал заявитель в исковом заявлении, исключается.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 30.03.2011 № 4408

Существенный износ фрикционных деталей механизма сцепления в транспортном средстве носит эксплуатационный характер и не имеет дефектов сборки или материала, следовательно, выход из строя сцепления автомобиля не является существенным недостатком, позволяющим покупателю в силу ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требовать расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков, в связи с тем что данная **неисправность может быть устранена без несоразмерных расходов и затрат времени.**

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 29.03.2011 № 33-4339

С требованием о взыскании пеней заявитель уже обращался к ответчику после вступления в законную силу решения суда о расторжении договора купли-продажи автомобиля и взыскании денежных средств, нарушенное право покупателя уже было обеспечено судебной защитой посредством решения о расторжении договора купли-продажи, следовательно, **истец не вправе повторно требовать применения механизма защиты прав потребителя** – взыскания неустойки, предусмотренной статьей 23 Закона РФ «О защите прав потребителей».

3.3. Споры, вытекающие из договоров на выполнение работ и оказание услуг

Кассационное определение Ярославского областного суда от 30.06.2011 г. по делу №33-3813/2011

Ответчик выполнил свои обязанности при приеме куртки на чистку, **предупредив потребителя о возможных проявлениях скрытых эксплуатационных, производственных дефектов, а также о повреждениях несъемной фурнитуры и ткани от нее**, а истец не доказал, что повреждения куртки возникли вследствие нарушения ответчиком технологии чистки.

Определение Нижегородского областного суда от 28.06.2011 по делу №33-6780

В удовлетворении требования о взыскании убытков, понесенных истцом вследствие **ненадлежащего исполнения ответчиком договора о возмездном оказании услуг по приватизации принадлежащих истцу квартир и их последующей продаже**, отказано правомерно, ввиду отсутствия вины ответчика в неисполнении взятого на себя обязательства по продаже квартиры.

Определение Московского городского суда от 10.06.2011 по делу № 33-15582

Исковые требования о защите прав потребителей удовлетворены правомерно, поскольку материалами дела подтверждено наличие вины ответчика **в порче имущества истца, переданного по договору оказания услуг химчистки**, а также несоблюдение ответчиком добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Постановление президиума Санкт-Петербургского городского суда от 18.05.2011 № 44г-37/11

Третейское соглашение, предусмотренное договором купли-продажи и **оказания бытовых услуг по замене оконных и дверных конструкций**, в нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей» ущемляет интересы потребителя-гражданина как более слабой экономической стороны и может повлечь для него дополнительные судебные расходы, не предусмотренные при рассмотрении спора государственным судом, ввиду чего дело о расторжении договора и взыскании денежных средств подлежит рассмотрению судом общей юрисдикции.

Определение Рязанского областного суда от 20.04.2011 № 33-705

Удовлетворяя заявленные требования **о расторжении договора на оказание услуг**, суд обоснованно исходил из ст. 1112 ГК РФ, в соответствии с которой к истце перешли имущественные права и обязанности наследодателя, в связи с чем она вправе требовать от ответчика исполнения обязательств либо расторжения договора.

Определение Верховного суда Республики Карелия от 15.04.2011 по делу № 33-1049-2011

Решение районного суд о расторжении договора на оказание услуг, взыскании неустойки и об отказе во встречном иске о взыскании расходов, понесенных в результате исполнения договора, оставлено без изменения, поскольку **в разумный срок обязательство по договору ответчицей не было исполнено**, а исполненных по договору документов и услуг в окончательном виде, которые заказчик мог бы принять по акту как выполненные работы, не имеется.

Определение Московского городского суда от 12.04.2011 по делу № 33-10357

В иске о возмещении неустойки за невыполнение услуги по обеспечению связи, компенсации морального вреда, расходов на оплату услуг представителя, компенсации за потерянное время отказано правомерно, так как виновных действий ответчика в отношении истца не установлено, действия ответчика по приостановлению оказания услуги являются правомерными, соответствуют закону и условиям заключенного между сторонами договора.

Определение Московского городского суда от 06.04.2011 по делу № 33-9556

В иске о защите прав потребителей, возмещении убытков, причиненных **некачественным оказанием услуг, компенсации морального вреда** правомерно отказано, так как истцом не было представлено доказательств, подтверждающих его доводы о наличии причинно-следственной связи между вредом, возникшим у него, и недостатками работ ответчика, а также несения убытков, как и причинения ему действиями (бездействием) ответчика морального вреда.

Определение Московского городского суда от 04.04.2011 по делу № 33-9181

Исковые требования о взыскании суммы задолженности за оказанные эксплуатационные услуги удовлетворены правомерно, поскольку доказательств того, что эксплуатационные услуги истцом не оказывались или оказывались некачественно, со стороны ответчиков суду не представлено.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 04.04.2011 № 33-4595/2011

Отсутствие в материалах дела доказательств принятия ответчиками каких-либо услуг, оказанных истцом во исполнение обязательств по договору об оказании услуг по поиску покупателя принадлежащей заказчикам (ответчикам) квартиры и сопровождению сделки, а также неподтверждение реальной стоимости оказанных услуг и фактически понесенных исполнителем расходов, связанных с исполнением договора, являются основанием отказа в удовлетворении иска о взыскании вознаграждения по договору и неустойки.

Определение Московского областного суда от 29.03.2011 по делу № 33-4485/2011

Исковые требования о расторжении договора возмездного оказания услуг, взыскании денежных средств удовлетворены правомерно, так как автомобиль истца после ремонтных работ ответчика еще неоднократно подвергался ремонтным воздействиям, в том числе и частичной покраске, и достоверных доказательств некачественности работ, выполненных ответчиком, не имеется.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 15.03.2011 № 33-3439/2011

Если на момент направления заказчиком (истцом) претензии об отказе от исполнения договора об оказании услуг, связанных с оформлением разрешения на перепланировку и перевод квартиры в нежилой фонд, **все обязательства, предусмотренные условиями договора, исполнителем (ответчиком) были выполнены и истец получил конечный результат**, то исковые требования в части взыскания уплаченной по данному договору суммы удовлетворению не подлежат.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 10.02.2011 № 33-1870

Несоблюдение исполнителем, **ненадлежаще исполнившим свои обязательства по договору возмездного оказания услуг**, в добровольном порядке требований потребителя о возврате перечисленных по договору сумм является основанием взыскания в пользу потребителя штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом к взысканию.

Определение Московского городского суда от 28.01.2011 по делу № 33-2223

Дело в части отказа в удовлетворении требований о взыскании неустойки **за невыполнение обязательств по договору на оказание услуг**, взыскания расходов, госпошлины направлено на новое рассмотрение в ином составе судей, так как суд не учел, что истец просил взыскать неустойку согласно п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», что было указано в дополнении к иску. Поэтому суду следовало обсудить вопрос о применении данной нормы к возникшим правоотношениям и разрешить заявленные требования.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.01.2011 № 33-809/2011

Статья 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» содержит обязанность, а не право суда при установлении нарушения прав потребителя взыскать в его пользу **компенсацию морального вреда**. Отсутствие у суда сведений о фактах наличия и характере физических и нравственных страданий потребителя, понесенных в результате оказания ответчиком услуг ненадлежащего качества, не является основанием освобождения последнего от обязанности возмещения денежной компенсации указанного вреда.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 25.01.2011 № 33-882/2011

Ненадлежащее исполнение ответчиком возложенных по договору об оказании услуг обязательств по оказанию услуг, связанных с информационно-консультационным обеспечением процедуры по приобретению заказчиком (истцом) права собственности на квартиру, согласно положениям статей 450 и 782 ГК РФ является основанием для расторжения указанного договора и взыскания уплаченных заказчиком денежных средств в полном объеме, поскольку исполнителем не доказано несение расходов по заключенному договору.

Кассационное определение Нижегородского областного суда от 28.12.2010 по делу № 33-11485

Требования о взыскании задолженности по договору о возмездном оказании услуг по обеспечению права пользования курортной жилой площадью, о расторжении данного договора и о компенсации морального вреда частично удовлетворены, поскольку установлено, что при заключении оспариваемого договора истцу не была предоставлена полная и необходимая информация обо всех его условиях.

3.4. Споры в сфере бытового подряда

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.06.2011 № 33-7347/2011

Если в рамках договора подряда по устройству системы электроосвещения и электроснабжения дома подрядчиком **выполнены работы, которые не соответствуют требованиям нормативных документов, а также имеют недостатки, создающие угрозу пожарной безопасности и электробезопасности**, то с подрядчика по иску заказчика подлежат взысканию понесенные последним расходы по устранению этих недостатков.

Определение Московского городского суда от 23.11.2010 по делу № 33-36284

Иск о взыскании неустойки за **нарушение сроков окончания работ, компенсации морального вреда** удовлетворен частично правомерно, так как заявленный размер неустойки явно несоразмерен последствиям нарушения ответчиком обязательств.

Определение Рязанского областного суда от 25.05.2011 № 33-996

Поскольку ответчик **не выполнил возложенные на него законом обязанности по предоставлению качественных услуг**, требования, связанные с недостатками работы, предъявлены истицей в разумный срок в пределах двух лет со дня принятия работы, суд первой инстанции удовлетворил исковые требования, обоснованно взыскав в ее пользу убытки, неустойку, компенсацию морального вреда, расходы по оплате услуг представителя.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.04.2011 № 33-6072/11

Исковые требования о расторжении договора бытового подряда по изготовлению настенной росписи, взыскании уплачен-

ных денежных средств, неустойки и компенсации морального вреда удовлетворены, поскольку выполненная подрядчиком (ответчиком) **работа имеет существенные недостатки**, в частности, изображение росписи отличается от изображения на образце и имеет подтеки краски.

Кассационное определение Тамбовского областного суда от 23.03.2011 № 33-747

Неисполнение подрядчиком договорных обязательств по монтажу светопрозрачных конструкций в срок, установленный договором, является основанием для удовлетворения требований заказчика о взыскании неустойки и исполнении договора. Пунктом 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа.

Кассационное определение Омского областного суда от 20.10.2010 № 33-6587/2010

Исковые требования о взыскании расходов по устранению недостатков выполненных по договору бытового подряда работ удовлетворены правомерно, так как **подрядчиком некачественно выполнена работа и передан некачественный товар, в котором имеются производственные дефекты и дефекты монтажа**, что подтверждено заключением специализированной организации, при этом утрата ответчиком статуса индивидуального предпринимателя не освобождает его от ответственности по возмещению истцу причиненного ущерба.

Определение Московского областного суда от 06.05.2010 по делу № 33-5277

Иск о расторжении договора подряда, взыскании выплаченных сумм, неустойки удовлетворен правомерно, так как **ответчик ненадлежащим образом исполнил взятые на себя обязательства по договору бытового подряда.**

Определение Нижегородского областного суда от 15.07.2008 по делу № 33-3789/2008

Требования об обязанности предоставить технические условия, проект, сметную документацию по договорам об инвестировании строительства внешних коммуникаций, об обязанности предоставить копию правоустанавливающего документа на земельный участок, а также об обязанности предоставить разрешение на строительство внешних коммуникаций газоснабжения, электроснабжения, водопровода и канализации удовлетворены частично, так как в силу ч. 1 ст. 732 ГК РФ **подрядчик обязан до заключения договора бытового подряда предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и особенностях, о ее цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения.**

3.5. Споры в сфере ЖКХ

Определение Пермского краевого суда от 20.04.2011 по делу № 33-3784

Факт нарушения прав истицы как потребителя коммунальной услуги по содержанию мусоропровода со стороны ответчика не установлен, кроме того, **непользование истицей указанными услугами по причинам, за которые ответчик не ответственен, не является основанием для взыскания суммы уплаченных коммунальных платежей.**

Определение Липецкого областного суда от 18.04.2011 по делу № 33-1076/2011

Дело о взыскании убытков, причиненных залитием квартиры, компенсации морального вреда направлено на новое рассмотрение в связи с тем, что судом не исследовано, с какой организацией собственниками многоквартирного дома, в том числе истицей, заключен договор на **выполнение работ по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в доме и на предоставление коммунальных услуг**, кто несет ответственность перед собственником многоквартирного дома за техническое состояние системы отопления, а при определении размера возмещения ущерба суд исходил только из расчета, представленного истицей, без представления доказательств в подтверждение расчета.

Определение Верховного суда Республики Карелия от 12.04.2011 по делу № 33-984/2011

Решение городского суда о взыскании неустойки за **несвоевременное устранение аварии в системе отопления**, суммы судебных издержек и штрафа оставлено без изменения, поскольку суд, с учетом установленных по делу обстоятельств, а также положений Закона РФ «О защите прав потребителей» правомерно пришел к выводу о том, что квартира, где проживает истица, в течение длительного времени обеспечивалась услугой по отоплению ненадлежащего качества, поэтому истица имеет право на уменьшение платы за фактически предоставленные коммунальные услуги.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.03.2011 № 33-2591/2011

Расходы, понесенные заявителем в связи с необходимостью оплаты юридических услуг по составлению заявления в прокуратуру о **незаконности действий управляющей компании**

по непредставлению сведений о расчете и обоснованности суммы задолженности по коммунальным платежам, не являются вынужденными и, соответственно, не могут быть взысканы с управляющей компании (ответчика) в виде материального ущерба, так как вопрос о задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг мог быть решен в ином порядке.

Определение Свердловского областного суда от 17.02.2011 по делу № 33-2131/2011

Тот факт, что договор управления многоквартирным домом был заключен не непосредственно с его жителями, а с муниципальным образованием, не свидетельствует о том, что на управляющую организацию не может быть возложена **ответственность за невыполнение обязанности по поставке коммунальных услуг**, так как причинение жильцам морального вреда незаконным прекращением предоставления коммунальных услуг находится в прямой связи с действиями управляющей организации.

Постановление заместителя председателя Свердловского областного суда от 03.02.2011 по делу № 4-А-50/2011

Организация, являющаяся исполнителем коммунальных услуг для граждан, проживающих в многоквартирных домах, обязана соблюдать положения Правил предоставления коммунальных услуг гражданам и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Определение Ленинградского областного суда от 02.02.2011 № 33-514/2011

Несоблюдение потребителем порядка, предусмотренного Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, а именно **подача заявления о перерасчете оплаты жилищно-коммунальных услуг по истечении установленного срока**

(месяца) после окончания периода временного отсутствия по месту постоянного жительства, свидетельствует о правомерности отказа уполномоченного органа в перерасчете стоимости коммунальных услуг в соответствии с пунктом 56 указанных Правил.

Решение Свердловского областного суда от 17.01.2011 по делу № 72-4/2011

Нарушение срока направления ответа на заявление потребителя о предоставлении информации о порядке начисления платы за коммунальные услуги объективную сторону правонарушения, предусмотренного частью 1 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, не образует.

Определение Приморского краевого суда от 15.12.2010 по делу № 33-10751

В удовлетворении иска о защите имущественных прав и компенсации морального вреда за неправомерное начисление платы за коммунальные услуги отказано правомерно, поскольку истец является абонентом по потреблению электрической энергии в местах общего пользования жилого многоквартирного дома и обязан производить оплату электроэнергии на общедомовые нужды.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 28.10.2010 № 33-14734

При временном отсутствии потребителя в жилом помещении более пяти календарных дней подряд производится **перерасчет размера платы за коммунальные услуги**, но не более чем за три года согласно установленному общему сроку исковой давности. При нарушении имущественных прав лица возможность компенсации вреда действующим гражданским законодательством не предусмотрена.

Кассационное определение суда ЕАО от 11.11.2009 № 33-480/2009г.

Исковые требования о признании бездействия МУП «Единый заказчик» незаконным, о понуждении к исполнению обязательств и о возмещении морального вреда за ненадлежащее исполнение коммунальных услуг удовлетворены правомерно, поскольку незаконное бездействие МУП «Единый заказчик», выразившееся **в ненадлежащем содержании и обслуживании жилого дома**, явились причиной причинения вреда имуществу истца.

Кассационное определение суда ЕАО от 13.05.2009 № 33-175/2009

Исковые требования **о компенсации морального вреда, причиненного вследствие ненадлежащего оказания коммунальных услуг**, удовлетворены правомерно, так как исполнитель обязан предоставить потребителю коммунальные услуги надлежащего качества в необходимых для него объемах, безопасные для его жизни и здоровья и не причиняющие вреда его имуществу, в соответствии с требованиями законодательства РФ, данными правилами и договором, а также самостоятельно или с привлечением других лиц обслуживать внутридомовые инженерные сети, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги.

Кассационное определение Костромского областного суда от 26.08.2009 по делу № 33-1044

Отказывая в удовлетворении требований о признании незаконным прекращения предоставления услуги, суд пришел к правильному выводу о том, что исполнителем услуги по вывозу жидких бытовых отходов должна являться управляющая компания, а не ответчик.

Кассационное определение Костромского областного суда от 01.07.2009 по делу № 33-745

Решение суда об удовлетворении **иска о признании недействительными условий договора на оказание услуги по вывозу жидких бытовых отходов** и обязанности заключить договоры с населением на оказание услуг отменено, поскольку оглашенная в судебном заседании резолютивная часть решения существенно отличается от резолютивной части мотивированного решения.

Постановление Президиума Челябинского областного суда от 11.05.2007 по делу № 44-Г-131/07

Исковые требования о взыскании материального ущерба, причиненного затоплением квартиры удовлетворены правомерно, поскольку ответчик не доказал вины иных лиц в затоплении квартиры.

Определение Пензенского областного суда от 30.01.2007 по делу № 33-171

Составление акта и выдача его не относится к услугам, которые истец оплачивает согласно договору найма жилого помещения, заключенному между ним и ответчиком, в данном случае договор на оказание слуг по состоянию акта по заливу квартиры между сторонами не заключался. (Ст. 14 Закона)

3.6. Споры в сфере строительства

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 22.06.2011 г. №33-9371

В удовлетворении исковых требований дольщика **о взыскании неустойки за ненадлежащее исполнение обязательств по передаче квартиры в срок, предусмотренный договором долевого участия в строительстве жилого дома**, отказано, по-

сколькx положениями заключенного между сторонами договора закреплена возможность изменения планового срока сдачи дома в эксплуатацию, что и произошло в настоящем случае.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.05.2011 № 33-7873

В отсутствие разрешения на ввод объекта жилого строительства в эксплуатацию **срок передачи объекта инвестирования в собственность дольщика** – физического лица, поставленный в зависимость от получения указанного разрешения, не является нарушенным, требования о расторжении договора долевого участия в строительстве, взыскании внесенных по договору денежных средств и неустойки за неисполнение денежного обязательства отсутствуют.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 23.05.2011 № 33-7549/11

Неисполнение застройщиком жилого дома возложенной на него вступившим в законную силу решением суда **обязанности по устранению существенного недостатка объекта капитального строительства**, повлекшего увеличение по сравнению с проектной документацией расхода тепла на один квадратный метр жилой части, является основанием взыскания в пользу собственников жилых помещений, расположенных в указанном жилом доме, компенсации морального вреда на основании статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 17.05.2011 № 33-7152/2011

К правоотношениям, связанным с **удержанием застройщиком по предварительному договору долевого участия в строительстве суммы неустойки в качестве меры ответственности** за нарушение дольщиком срока внесения обеспечительных

платежей по договору, норма статьи 333 Гражданского кодекса РФ не может быть применена.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 16.05.2011 № 33-6349/2011

К правоотношениям, связанным со **взысканием задолженности по предварительному договору купли-продажи жилья и неустойки**, положения ФЗ «О защите прав потребителей» в части взыскания с продавца неустойки, применению не подлежат, ввиду заключения сторонами предварительного договора, предусматривающего лишь обязательство заключить в определенный срок договор долевого участия в строительстве, а отношения сторон по указанному виду обязательств не входят в сферу регулирования данного Закона.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 12.05.2011 № 33-6932/2011

В удовлетворении исковых требований **о взыскании неустойки за нарушение сроков строительства и передачи квартиры** по договору о долевом участии в строительстве жилого дома отказано, поскольку из акта приема-передачи квартиры следует, что субподрядная организация (ответчик) в установленный срок передала дольщику (истцу) спорную квартиру.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 10.05.2011 № 6665

Решение суда, которым частично удовлетворены требования покупателя **о взыскании с застройщика денежных средств, необходимых для устранения недостатков**, допущенных при строительстве квартиры, отменено, дело направлено на новое рассмотрение, поскольку суд не указал в решении, почему на застройщика не может быть возложена ответственность за все недостатки, допущенные при строительстве квартиры истца.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 14.04.2011 № 33-5370/2011

Предусмотренное договором долевого участия в строительстве возмещение разницы между стоимостью проектной общей площади квартиры и стоимостью общей площади построенного жилого помещения, рассчитанной с использованием результатов обмеров помещений проектно-инвентаризационным бюро, не подлежит взысканию по решению суда, поскольку разница в площадях не превышает двух процентов, предусмотренных соглашением сторон.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 12.04.2011 № 33-5182/2011

Нарушение застройщиком условий заключенного договора о строительстве жилого дома – передача дольщику жилого помещения с нарушением установленных договором сроков является основанием для взыскания в пользу дольщика неустойки, размер которой уменьшен в соответствии с положениями статьи 333 Гражданского кодекса РФ, и компенсации морального вреда согласно статье 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 11.04.2011 № 33-5048/2011

Информация о наличии разрешения на строительство не предусмотрена в перечне обязательной информации, содержащейся в пункте 2 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», следовательно, непредставление застройщиком при заключении договора долевого участия в строительстве жилого дома информации об отсутствии разрешения на строительство объекта недвижимости не служит основанием для удовлетво-

рения требований дольщиков **о взыскании компенсации морального вреда** в силу статьи 15 указанного Закона.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 23.03.2011 № 33-4064/2011

Существенные нарушения застройщиком условий договора о долевом участии в строительстве жилого дома относительно извещения дольщика о сроках окончания строительства, предоставлении информации о вводе объекта в эксплуатацию и передаче квартиры по акту приема-передачи являются основанием для взыскания по требованию дольщика неустойки в соответствии с положениями части 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Кассационное определение Ярославского областного суда от 21.03.2011 по делу № 33-1468

Суд правомерно взыскал с ответчика неустойку **за просрочку исполнения обязательства по договору участия в долевом строительстве**, поскольку размещение проектной декларации дома на общедоступном сайте в интернете не свидетельствует о согласовании между истцом и ответчиком иных сроков строительства, отличных от сроков, установленных в дополнительном соглашении к указанному договору.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 17.03.2011 № 33-2261/2011

К правоотношениям, связанным с **расторжением в судебном порядке договора долевого инвестирования строительства жилого дома, взыскании паевого взноса, процентов за пользование чужими денежными средствами за просрочку окончания строительства и компенсации морального вреда**, правовой механизм защиты, предусмотренный Законом РФ «О защите прав потребителей», применению не подлежит.

Определение Ленинградского областного суда от 02.03.2011 № 33-1026/2011

Законодатель установил повышенную ответственность за нарушение обязательств стороной, осуществляющей строительную деятельность, распространяя действие Закона РФ «О защите прав потребителей» на отношения по участию граждан (истцов) в долевом строительстве многоквартирных домов, и тем самым предоставил дольщикам право требовать **взыскания денежных средств и морального вреда за нарушение обязательств по передаче в установленный срок готового жилого помещения в рамках соответствующего договора.**

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 29.11.2010 №33-16122/2010

Предварительный договор купли-продажи квартиры в строящемся доме не подлежит признанию незаключенным на основании отсутствия в нем существенного условия – соглашения о предмете сделки, поскольку предметом в данном случае является **обязательство сторон по поводу заключения основного договора**, а не обязательство, касающееся недвижимого имущества.

3.7. Споры по займам и кредитам

Кассационное определение Ярославского областного суда от 27.06.2011 по делу №33-3672

Районный суд обоснованно признал недействительным пункт кредитного договора о взимании единовременного платежа за выдачу кредита, поскольку **установление дополнительных платежей по такому договору, не предусмотренных действующим законодательством, является ущемлением прав потребителей.**

Постановление президиума Санкт-Петербургского городского суда от 22.06.2011 №44Г-49/11

Включение банком в кредитный договор, заключаемый с гражданином, условия о взимании платы за открытие и ведение ссудного счета в силу пункта 1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» **ущемляет установленные законом права потребителей**, поскольку действия банка по открытию и ведению данного счета не являются самостоятельной банковской услугой, оказываемой заемщику, а являются обязанностью банка, носящей публично-правовой характер.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 14.06.2011 № 33-8062/2011

Отказ суда первой инстанции в удовлетворении **требований банка о взыскании с заемщика пени за нарушение срока возврата кредита** на том основании, что банком нарушены обязательства по агентскому договору, заключенному с тем же физическим лицом, признан неправомерным, поскольку кредитный и агентский договоры содержат самостоятельные обязательства, взятые на себя сторонами, и подлежат исполнению независимо друг от друга.

Определение Нижегородского областного суда от 14.06.2011 по делу №33-6228/2011

Требования о признании кредитного договора недействительным в части условия о внесении единовременного платежа за обслуживание ссудного счета и о применении последствий его недействительности в виде возврата денежных средств и взыскания процентов за пользование чужими денежными средствами удовлетворены, так как взимание банком платы за открытие и ведение ссудного счета ущемляет установленные законом права потребителей.

Постановление президиума Московского городского суда от 10.06.2011 г. по делу №44г-110/11

Дело о признании частично незаконным кредитного договора, взыскании уплаченной комиссии за ведение ссудного счета и процентов направлено в суд на новое рассмотрение, так как действия банка по открытию и ведению ссудного счета не могут рассматриваться в качестве самостоятельной банковской услуги, а следовательно, условие кредитного договора не основано на законе и ущемляет законные права заемщика.

Кассационное определение суда Еврейской автономной области от 20.05.2011 г. №33-230/2011

Иск о взыскании убытков, причиненных незаконным взиманием комиссии, и морального вреда удовлетворен правомерно, поскольку уплаченные истцей суммы за ведение ссудного счета, как причиненные ей убытки, подлежат взысканию с ответчика в пределах трехлетнего срока со дня обращения в суд.

Определение Пермского краевого суда от 18.04.2011 по делу №33-3672

Ответчиком платежи по кредитному договору не выплачивались в связи с похищением и повреждением предмета залога – автомобиля, переданного в обеспечение кредита. Ответчик полагал, что указанное обстоятельство является основанием для приостановления исполнения обязательств по договору, однако при его заключении сторонами подобная возможность не предусмотрена.

Кассационное определение Верховного суда Удмуртской Республики от 18.04.2011 по делу №33-1337

Установление дополнительных платежей по кредитному договору, не предусмотренных действующим законодательством, является ущемлением прав потребителей. Та-

ким образом, пункт кредитного договора об уплате комиссии за предоставление кредита нарушает Закон «О защите прав потребителей», поскольку ущемляет права потребителя и в силу этого ничтожен как не соответствующий требованиям закона.

Определение Липецкого областного суда от 30.03.2011 по делу №33-887/2011

Иск о признании условия о взимании комиссии за ведение ссудного счета незаконным, применении последствий недействительности ничтожного условия кредитного договора, взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами удовлетворен правомерно, так как ознакомление истца с условиями договора до его подписания не может повлечь отмены решения, поскольку суд первой инстанции обоснованно признал, что условия кредитного договора были сформулированы банком и содержали обязательное условие о предварительной оплате за открытие и ведение ссудного счета, без чего получение кредита становилось невозможным, а потому истцы могли только отказаться от заключения договора либо присоединиться к нему, не изменяя его условий.

Кассационное определение Верховного суда Удмуртской Республики от 16.03.2011 по делу №33-891

Исковые требования о взыскании задолженности по кредитному договору удовлетворены правомерно, поскольку после допущенных заемщиком нарушений сроков внесения платежей по кредитному договору и неисполнения требования банка о досрочном возврате суммы кредита данная задолженность подлежит взысканию с заемщика.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 09.03.2011 №33-3140/2011

Если заемщик ненадлежащим образом исполняет принятые обязательства по кредитному договору, то требования банка о взыскании образовавшейся кредитной задолженности подлежат удовлетворению, при этом начисление комиссий за открытие и ведение ссудного счета, а также за снятие денежных средств через кассу банка и банкомат признается незаконным, поскольку нарушает права заемщика как потребителя.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 19.01.2011 №33-567/2011

Кредитный договор, заключенный между физическим лицом и банком, в части включения в него условия о том, что все неурегулированные между сторонами споры и разногласия, возникающие при исполнении договора, разрешаются по месту нахождения банка, признан ничтожным, поскольку нарушает права физического лица как потребителя.

Определение Нижегородского областного суда от 28.12.2010 по делу №33-11522/2010

Требование о взыскании задолженности по кредитному договору частично удовлетворено, поскольку факт выдачи заемщику кредита и факт нарушения им обязательств по его возврату установлены. В удовлетворении встречных требований – о зачете денежных средств в счет погашения задолженности и о признании обязательства по кредитному договору прекращенным – отказано правомерно, так как кредитным договором предусмотрено взыскание суммы пеней за просрочку исполнения обязательства по возврату кредита.

Определение Пермского краевого суда от 14.12.2010 по делу №33-10944

При ненадлежащем исполнении должником обеспеченного поручительством обязательства поручитель и должник отвечают перед кредитором солидарно.

Определение Московского городского суда от 16.11.2010 по делу №33-35027

В иске о признании недействительными пунктов кредитного договора отказано правомерно, так как содержание оспариваемого кредитного договора, заключенного с заемщиком, было известно истице на момент подписания договора, истица при заключении кредитного договора располагала полной информацией о предложенной ей услуге и добровольно приняла на себя все права и обязанности, определенные договором.

Определение Верховного суда Республики Карелия от 12.11.10 по делу №33-3354/2010

Решение городского суда об отказе в признании договора о предоставлении и обслуживании карты ничтожным, обязанности возратить излишне уплаченные денежные средства и взыскании компенсации морального вреда оставлено без изменения, поскольку договор содержит все существенные условия, является заключенным и требования к его форме соблюдены, кроме того, истцом пропущен срок исковой давности.

3.8. Споры в сфере медицины

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.03.2011 № 2603

В отсутствие доказательств наличия прямой причинно-следственной связи между проведенной пациенту операцией липо-

сакции и возникшим заболеванием сосудов нижних конечностей убытки, связанные с **устранением недостатков оказанной медицинской услуги третьими лицами**, а также проведением консультаций специалистов по установлению и диагностике сосудистого заболевания, компенсации не подлежат.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 27.01.2011 № 33-1092

Некачественное оказание пациенту медицинских услуг по лечению и протезированию зубов влечет взыскание с медицинского учреждения стоимости затрат на восстановительное лечение. Размер компенсации морального вреда подлежит увеличению, поскольку судом не были учтены физические страдания пациента, вызванные некачественными медицинскими услугами, в результате которых у пациента развились иные заболевания и воспалительные процессы.

Определение Московского областного суда от 09.12.2010 по делу № 33-23806

В удовлетворении иска **о возмещении ущерба, причиненного выполненной работой (оказанной услугой), компенсации морального вреда** отказано правомерно, поскольку установлено, что была назначена и проведена судебно-медицинская экспертиза, согласно заключению которой медицинская услуга оказана истице в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями к ее качеству, операция выполнена на должном уровне, а последствия возникли в силу индивидуальных особенностей организма истицы.

Определение Московского городского суда от 22.11.2010 по делу № 33-36186

Исковые требования **о возврате денежных средств за неоказанные услуги** удовлетворены правомерно, так как мате-

риалами дела подтверждено, что денежные средства истицей перечислены ответчику, поэтому с него подлежат взысканию денежные средства за не оказанные ей медицинские услуги.

Определение Ленинградского областного суда от 27.10.2010 № 33-5224/2010

Отсутствие доказательств **некачественного оказания платной медицинской услуги** пациенту по лечению и протезированию зубов служит основанием для отказа в иске о взыскании компенсации морального вреда.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.08.2010 № 33-11806

Некачественное и несвоевременное оказание ответчиком как лечебным учреждением медицинской помощи заявителю по причине неверно установленного первоначального диагноза является основанием для взыскания в пользу истца компенсации морального вреда в соответствии с положениями статей 151 и 1099 Гражданского кодекса РФ. Ненадлежащее исполнение представителем ответчика обязанностей по представлению его интересов в суде первой инстанции не является основанием к отмене решения в кассационном порядке.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 25.08.2010 № 33-11738/2010

Отсутствие доказательств того, что потребителю оказана стоматологическая помощь в связи с устранением недостатков платной медицинской услуги по протезированию, служит основанием для отказа в удовлетворении иска в части взыскания убытков, связанных с устранением некачественно оказанной услуги. **Взыскание в пользу потребителя расходов на оплату некачественно выполненных услуг по протезированию, не-**

устойки за задержку выполнения требований потребителя и компенсации морального вреда правомерно.

Определение Московского городского суда от 08.07.2010 по делу № 33-20663

Исковые требования о возмещении убытков, неустойки и компенсации морального вреда удовлетворены правомерно, поскольку в результате некачественно оказанной истице ответчиком медицинской услуги ей были **причинены вред здоровью и нравственные страдания, а также материальный ущерб.**

Определение Московского городского суда от 22.06.2010 по делу № 33-18596

В иске о защите прав потребителя, взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда отказано правомерно, так как вывод суда основан на заключении судебно-медицинской экспертизы, согласно которому план лечения истца ответчиком был выбран правильно, само лечение соответствует поставленному диагнозу, протезирование велось в соответствии с выбранным ответчиком планом лечения и не могло привести к обострению хронического воспалительного процесса, эти выводы истцом не опровергнуты.

Определение Приморского краевого суда от 28.04.2010 по делу № 33-3545

Дело по иску о взыскании компенсации морального вреда направлено на новое рассмотрение, поскольку ответчица занималась предпринимательской деятельностью без соответствующих документов на медицинскую деятельность и без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. Следовательно, данные правоотношения попадают под действие Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которым допускается компенсация морального вреда не только

за причиненный вред здоровью, но и за нарушение прав потребителя предоставленной услуги.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 15.03.2010 № 3781

Пропуск срока исковой давности, исчисляемого как общего срока для категории дел **о возмещении ущерба, причиненного ненадлежащим оказанием медицинских услуг**, в силу части 2 статьи 199 Гражданского кодекса РФ является самостоятельным основанием для отказа в иске. При этом отказ в удовлетворении требования о взыскании компенсации морального вреда правомерен в силу своей производности от требования о ненадлежащем оказании услуги.

Определение Нижегородского областного суда от 26.08.2008 по делу № 33-5328/2008

Дело по иску **о возмещении вреда здоровью, причиненного вследствие диагностической ошибки, допущенной медицинским учреждением при проведении предоперационного обследования, и о компенсации морального вреда** направлено на новое рассмотрение для выяснения вопроса о том, допустимо ли было применение наркоза во время операции с учетом всех имеющихся у истицы заболеваний и перенесенных ранее операций, а также с учетом того факта, что на момент проведения операции истица являлась кормящей матерью.

3.9. Споры в сфере образования

Определение Пермского краевого суда от 06.04.2011 по делу № 33-3231

Действующим законодательством **не предусмотрено право исполнителя, оказывающего образовательные услуги, в од-**

ностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае нарушения заказчиком условия об оплате обучения.

Кассационное определение Верховного суда Удмуртской Республики от 09.03.2011 по делу № 33-747/11

Исковые требования о признании противоправными действий учреждения по взиманию платы за повторную сдачу экзамена удовлетворены правомерно, поскольку повторная сдача экзамена дополнительной услугой не является, а оказывается в рамках заключенного договора и должна входить в стоимость основной услуги.

Определение Московского городского суда от 02.03.2011 по делу № 33-5489

Иск о возврате уплаченной за обучение денежной суммы, возмещении убытков, выплате неустойки, компенсации морального вреда частично удовлетворен правомерно, так как ответчик не предоставил истцу информации об отсутствии у образовательного учреждения государственной аккредитации, а также о прекращении действия лицензии на оказание образовательных услуг на дату окончания истцом обучения.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.02.2011 № 33-1401/2011

Предусмотренная договором возмездного оказания платных образовательных услуг возможность возмещения образовательному учреждению запланированных расходов за текущий курс при досрочном расторжении договора ввиду нарушения студентом установленных договором обязанностей не противоречит действующему законодательству, что исключает удовлетворение требования о взыскании уплаченной студентом суммы по договорам и процентов за пользование чужими денежными средствами.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.02.2011 № 33-1379/2011

Если студент (заказчик платных образовательных услуг) отчислен из учебного заведения со второго курса по личному заявлению, внесенная им сумма оплаты за предстоящее обучение на третьем курсе университета признается авансовым платежом. Образовательные услуги за третий курс истцу не предоставлялись, ввиду чего аванс подлежит возврату. Условие договора о возможности возвратить предварительную оплату только в срок до 1 апреля текущего учебного года **нарушает права студента и не подлежит применению.**

Определение Московского городского суда от 08.11.2010 по делу № 33-34448

В удовлетворении исковых требований **о возмещении ущерба, причиненного ненадлежащим исполнением обязательств по трудоустройству, и компенсации морального вреда** отказано правомерно, поскольку условия заключенного между сторонами договора на оказание услуг в области образования не предусматривали обязательство ответчика по трудоустройству истца после окончания обучающих курсов.

Постановление президиума Санкт-Петербургского городского суда от 23.09.2009 № 44г-153

В соответствии с ч. 2 ст. 782 Гражданского кодекса РФ **заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов**, ввиду чего при расторжении договора об оказании платных образовательных услуг учебное заведение (исполнитель) обязано возвратить денежные средства, внесенные в качестве оплаты за обучение заказчика, в полном объеме при отсутствии доказательств реально понесенных исполнителем расходов по договору.

Постановление президиума Санкт-Петербургского городского суда от 29.07.2009 № 44г-132/09

К образовательному учреждению как к исполнителю по договору об оказании образовательных услуг, для которого платная образовательная деятельность не рассматривается как предпринимательская в силу прямого указания части 3 статьи 46 Закона РФ «Об образовании» и не направлена на извлечение прибыли, **не могут применяться штрафные санкции** за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований заказчика (студента), установленные пунктом 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

3.10. Споры в сфере туризма

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 28.03.2011 № 33-4261/2011

Удовлетворяя иск **о взыскании денежных средств, перечисленных в счет оказания туристических услуг**, судом не применены положения Закона РФ «О защите прав потребителей», не установлены обстоятельства наличия или отсутствия оснований для освобождения исполнителя от возврата уплаченных денежных средств и не исследован вопрос о том, были ли заказчику фактически оказаны какие-либо услуги и в каком объеме, что влечет отмену судебного акта с направлением дела на новое рассмотрение.

Определение Московского городского суда от 22.03.2011 по делу № 33-5250

В удовлетворении иска **о защите прав потребителей, ненадлежащем исполнении договора, возмещении убытков, компенсации морального вреда** отказано правомерно, так как услуги по подбору, бронированию и приобретению туристиче-

ского продукта были предоставлены туроператором в полном объеме, в соответствии с заявками.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 16.03.2011 № 3611

Туристский продукт (круиз на теплоходе), определяемый как комплексная услуга, предлагаемая к реализации, не предусматривает возможности отказа от одной или нескольких составляющих ее услуг (услуг по питанию и экскурсионному обслуживанию) по воле потребителя и уменьшения цены договора. **Требования о компенсации морального вреда** согласно статье 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» оставлены без удовлетворения ввиду ненарушения прав истца как потребителя.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 24.02.2011 № 33-2641

Решение по иску **о взыскании стоимости туристической путевки и компенсации морального вреда** отменено, поскольку при освобождении ответчика от возврата денежных средств, уплаченных истцом за тур, судом не установлен размер фактических расходов исполнителя, связанных с исполнением обязательств по заключенному договору, в том числе не установлены конкретные оказанные услуги истцу к моменту отказа от договора и их цена, а также судом не распределено бремя доказывания указанных обстоятельств.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 16.12.2010 № 17097

Непредставление турагентом потребителю достоверной информации о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию об оформлении Греческой шенгенской визы при наличии действующей шенгенской визы другого государства, является существенным нарушением договора воз-

мездного оказания услуг, что влечет **взыскание в пользу потребителя внесенных денежных средств по договору, процентов за пользование чужими денежными средствами и компенсации морального вреда.**

Определение Московского областного суда от 14.12.2010 по делу № 33-24005

Иск о взыскании уплаченных по договору поручения на оказание туристских услуг денежных средств и компенсации морального вреда удовлетворен правомерно, так как суд обоснованно пришел к выводу, что действиями ответчика истцу причинен вред, поскольку договор поручения на оказание туристских услуг считается незаключенным, что подтверждено материалами дела, и иных доказательств, свидетельствующих о заключении договора между туроператором и турагентом, ответчиком не представлено.

Определение Московского городского суда от 23.09.2010 по делу № 33-29787

В удовлетворении иска **о взыскании стоимости туристской путевки, неустойки и компенсации морального вреда отказано правомерно**, поскольку в ходе судебного заседания установлено (и доказательств обратного суду не представлено), что указанные денежные средства были удержаны принимающей стороной и являются фактическими затратами ответчика.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 28.09.2010 № 33-13340

Нарушение работником туристического агентства условий договора на оказание туристических услуг в виде непредоставления информации о правилах въезда и выезда из Российской Федерации иностранных граждан, повлекшее при прохождении пограничного контроля в аэропорту отказ туристу,

не являющемуся гражданином России, в выезде из России в Тунис ввиду отсутствия документов на право пересечения границы в третьи страны, влечет взыскание денежных средств, уплаченных данным туристом.

Определение Московского городского суда от 17.06.2010 по делу № 33-14750

Исковые требования о взыскании суммы оплаты туристского продукта за минусом выплаченного страхового возмещения удовлетворены правомерно, поскольку документально подтверждено ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по предоставлению туристу туристского продукта.

Определение Московского областного суда от 29.04.2010 по делу № 33-6906

Иск о защите прав потребителей правомерно удовлетворен, так как, нарушение требований ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», а также положений пунктов 7, 17 Правил оказания услуг по реализации туристического продукта и в нарушение положений ст. 9 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» турпродукт был сформирован без учета задания туристов и сам факт **непредоставления надлежащей информации** был установлен, в том числе, и вступившим в силу судебным актом.

Определение Рязанского областного суда от 03.06.2009 № 33-888

Иск о защите прав потребителей удовлетворен правомерно, в соответствии с Законом РФ «Об основах туристической деятельности в РФ», поскольку турист имеет право на **возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.**

3.11. Споры, вытекающие из непредоставления потребителю информации, предусмотренной законодательством

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – «Закон «О защите прав потребителей») установил для **изготовителя (продавца) соответствующие обязанности по представлению потребителю информации.**

Так, в пункте 1 статьи 8 Закона «О защите прав потребителей» определено, что **потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).**

Статьей 9 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Изготовитель (продавец) – индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Кроме того, если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

За нарушение требований об информировании потребителей установлена административная ответственность. В Кодексе

Российской Федерации об административных правонарушениях на этот случай предусмотрена статья 14.8 – «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы». Совершение данного правонарушения влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 18.10.2010 по делу № А32-9292/2010

Факт нарушения обществом требований законодательства в области защиты прав потребителей установлен судебными инстанциями, подтвержден материалами дела и документально обществом не оспорен. При таких обстоятельствах судебные инстанции сделали правильный вывод о наличии в действиях общества состава административного правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ. Нарушения Управлением процедуры привлечения общества к административной ответственности судами не установлены.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 03.08.2010 по делу № А32-11275/2010-59/175-97АЖ

Оценив представленные доказательства и доводы участвующих в деле лиц, суд сделал правильный вывод о том, **что информация о реализуемом товаре представлена обществом покупателю в полном объеме**, общество не оказало покупателю какие-либо услуги, поскольку проверка качества товара не является оказанием услуг покупателю, в связи с чем в действиях общества отсутствует состав административного правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 03.03.2010 по делу № А53-13121/2009

В удовлетворении заявления об отмене постановления управления о привлечении общества к ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ отказано. Суд указал, что **отсутствие на потребительской упаковке, в технической документации модема информации об импортере**, уполномоченной организации на территории Российской Федерации является основанием для привлечения общества к ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 25.09.2009 по делу № А53-7812/2009

Как установлено судами, **заключенный предпринимателем с гражданином договор-заказ не содержит обязательную информацию**: о государственной регистрации предпринимателя, о гарантийных сроках на результаты работы, о цене материалов, из которых будет выполнена работа по изготовлению кухонного гарнитура, о цене услуги (работы) предпринимателя по изготовлению кухонного гарнитура. Следовательно, предприниматель обоснованно привлечен к ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 17.06.2009 по делу № А32-24520/2008-59/264-123АЖ

Судом установлено и материалами дела подтверждается, что в нарушение требований законодательства обществом осуществлялась продажа автомобилей **в отсутствие информации в доступной и наглядной форме о месте нахождения изготовителя**. Таким образом, вывод судов о наличии в действиях общества составов административных правонарушений, предусмотренных частью 1 статьи 14.8 и статьей 14.15 КоАП РФ, является правильным и подтверждается материалами дела.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 09.06.2009 по делу № А63-16485/2008-С6-24

В удовлетворении заявления о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности по части 1 и 2 статьи 14.8 КоАП РФ отказано, поскольку факт отсутствия на вывеске общества необходимой и достаточной информации для потребителей о фирменном наименовании юридического лица, месте нахождения организации, номере лицензии, органе, выдавшем указанную лицензию, подтверждается актом проверки, протоколом об административном правонарушении.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 19.12.2008 № Ф08-7560/2008 по делу № А32-9429/2008-51/32-20АЖ

Суд сделал обоснованный вывод о том, что общество правомерно привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ, так как нарушило права потребителя. Нарушение выразилось в предоставлении недостоверной информации, содержащейся в направленном потребителю письме.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 08.07.2008 № Ф08-3784/2008 по делу № А53-1019/2008-С4-5

Общество несет ответственность по статье 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за нарушение права потребителя на получение необходимой информации об изготовителе, о продавце и о режиме работы.

Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 01.02.2010 по делу № А31-4920/2009

Нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (ра-

боте, услуге), о его (ее) изготовителе, продавце, исполнителе, о режиме их работы, а также включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, могут быть признаны малозначительными правонарушениями в понимании статьи 2.9 КоАП РФ.

Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 22.07.2010 по делу № А78-182/2009

В удовлетворении заявления о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к ответственности за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге отказано правомерно, поскольку **неуказание в кредитном договоре ответственности банка за нарушение договора, сроков обработки платежных документов свидетельствует о нарушении указанного права потребителя.**

Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 03.04.2009 № А19-17028/08-28-Ф02-1099/09 по делу № А19-17028/08-28

Заявление **о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (услуге)** удовлетворено правомерно, поскольку административным органом не доказан в полном объеме факт совершения банком правонарушения, ответственность за которое предусмотрена КоАП РФ.

Постановление ФАС Московского округа от 17.12.2009 № КА-А41/13497-09 по делу № А41-21185/09

Требование: Об отмене постановления о привлечении к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ

за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации. Решение: в удовлетворении требования отказано, поскольку в действиях кредитной организации отсутствует состав вмененного ей правонарушения.

Постановление ФАС Северо-Западного округа от 04.05.2010 по делу № А56-42721/2009

Суд признал незаконным постановление Роспотребнадзора о привлечении банка к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемых услугах, выразившееся в отсутствии на вывеске информации об адресе и банковской лицензии, поскольку вся необходимая информация об исполнителе услуг в наглядной и доступной форме доведена до потребителей путем ее размещения на стендах в помещении офиса банка.

Постановление ФАС Северо-Западного округа от 01.02.2010 по делу № А66-10857/2009

Решение суда об отказе в признании незаконным постановления управления Роспотребнадзора о привлечении банка к ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемых услугах при заключении договоров с физическими лицами подлежит отмене, поскольку суд не исследовал и не дал правовой оценки всем вмененным в вину банку правонарушениям (в том числе в отношении договора на приобретение автомобиля и договора банковского вклада).

Постановление ФАС Северо-Западного округа от 10.12.2009 по делу № А56-29842/2009

Поскольку материалами дела подтверждается, что в нарушение требований закона при заключении с гражданами кре-

дитных договоров банк не доводил до сведения потребителя необходимую информацию о полной сумме, подлежащей выплате при предоставлении кредита, управление Роспотребнадзора правомерно привлекло банк к административной ответственности, предусмотренной п. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Постановление ФАС Северо-Западного округа от 07.05.2009 по делу № А56-36639/2008

Поскольку ООО осуществляло продажу биологически активных добавок вне стационарных мест торговли, дистанционным способом с неполной информацией о сроке и порядке возврата суммы, уплаченной покупателем за товар, Роспотребнадзор правомерно привлек ООО к административной ответственности за **нарушение прав потребителей на получение информации о реализуемом товаре.**

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 09.06.2009 по делу № А63-16485/2008-С6-24

В удовлетворении заявления о признании незаконным и отмене постановления о привлечении к административной ответственности по части 1 и 2 статьи 14.8 КоАП РФ отказано, поскольку факт **отсутствия на вывеске общества необходимой и достаточной информации для потребителей о фирменном наименовании юридического лица, месте нахождения организации, номере лицензии, органе, выдавшем указанную лицензию,** подтверждается актом проверки, протоколом об административном правонарушении.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 08.07.2008 № Ф08-3784/2008 по делу № А53-1019/2008-С4-5

Общество несет ответственность по статье 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за **нарушение права потребителя на получение необхо-**

димой информации об изготовителе, о продавце и о режиме работы.

Еще более серьезные требования предъявляются к **предоставлению информации о товаре. В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.**

О том, какая информация о товаре должна быть предоставлена в обязательном порядке, сказано в пункте 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей».

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень

товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Эти сведения необходимо отразить в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках или маркировках. Закон допускает доведение перечисленных сведений другим способом, который установлен для отдельных видов товаров.

За нарушение требований об информировании покупателя о свойствах товара продавец (исполнитель, изготовитель) несет имущественную ответственность, предусмотренную статьями 14, 18 и 29 Закона «О защите прав потребителей».

Кроме того, за нарушение требований об информировании потребителей установлена административная ответственность. В Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях на этот случай предусмотрена статья 14.5 – «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо без применения контрольно-кассовых машин».

Нарушителя ждет наказание в виде административного штрафа:

- для граждан – в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей;
- для должностных лиц – от трех тысяч до четырех тысяч рублей; на юридических лиц – от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 11.11.2010 по делу № А32-18602/2010

Из протокола об административном правонарушении и постановления административного органа следует, что предпринимателем допущена **продажа 9 наименований товара импортного производства без информации для потребителей об изготовителе товаров**. Предпринимателем протокол подпи-

сан без возражений, из его объяснений следует, что он согласен с допущенным нарушением, обязуется его устранить в кратчайшие сроки.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 21.01.2010 по делу № А53-15764/2009

Оспариваемое постановление о привлечении общества к административной ответственности, предусмотренной статьей 14.5 КоАП РФ, признано незаконным и отменено. Судебные акты мотивированы **отсутствием в материалах дела оригиналов либо копий материалов дела об административном правонарушении**, нарушением порядка привлечения общества к административной ответственности, недоказанностью административным органом состава вменяемого обществу правонарушения.

Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 02.11.2009 по делу № А79-7473/2009

Заявление о признании незаконным и об отмене постановления административного органа о привлечении к административной ответственности за нарушение требований законодательства РФ о защите прав потребителей, а именно за **непредоставление необходимой и достоверной информации о пищевой ценности блюд**, удовлетворено правомерно, так как постановление о возбуждении дела об административном правонарушении и постановление о назначении административного наказания вынесены без участия законного представителя заявителя.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 02.11.2009 по делу № А32-6726/2009-59/110-65АЖ

Продажа товаров при отсутствии информации об изготовителе или о продавце образует объективную сторону ад-

министративного правонарушения, предусмотренного статьей 14.5 КоАП РФ. Факт нахождения в продаже товара при отсутствии информации о юридическом адресе и фирменном наименовании изготовителя, сведений об основных потребительских свойствах товаров, а также без перевода информации о производителе товара на русский язык подтверждается протоколом об административном правонарушении.

Постановление ФАС Дальневосточного округа от 22.12.2008 № Ф03-5837/2008 по делу № А59-1592/2008-С13

Отсутствие документов, подтверждающих качество и безопасность товара, явилось основанием для привлечения юридического лица к ответственности, предусмотренной статьей 14.15 КоАП РФ.

Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 03.07.2007 № Ф04-561/2007(35942-А70-19) по делу № А70-8516/25-2006

Информация о стоимости услуг сотовой связи должна предоставляться абоненту в российских рублях, что является гарантией обеспечения прав потребителей на полную и достоверную информацию о товаре (услуге), в том числе его стоимости.

Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 27.10.2009 по делу № А19-6080/09

В удовлетворении требований о признании недействительным постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной за нарушение правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции, отказано правомерно, поскольку заявитель при продаже вина не разместил на потребительской таре информацию о содержании в вине вредных веществ.

3.12. Споры в сфере обмана потребителей

Обман потребителей предусмотрен в качестве административного правонарушения статьей 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, и под ним понимаются следующие формы:

– **обмеривание** – отпуск товара меньшего размера, чем определено договором купли-продажи;

– **обвешивание** – отпуск товара меньшего веса (объема), чем определено договором купли-продажи;

– **обсчет** – взимание с потребителя большей суммы, чем обусловлено ценой товара, либо утаивание (невозврат) излишней денежной суммы, полученной от потребителя (передача ему только части этой суммы);

– **введение в заблуждение относительно потребительских свойств товара** – передача потребителю товара, не соответствующего условиям договора, требованиям стандартов, техническим условиям, иным обязательным требованиям, предусмотренным в установленном законом порядке;

– **иной обман потребителя** – нарушение других условий договора купли-продажи (умышленное искажение сведений о сроке годности товара, его сортности (пересортица), продажа некомплектного товара и т.д.).

В качестве «иного обмана потребителей» могут быть рассмотрены нарушения продавцом (исполнителем), допущенные в сфере ценообразования на товары (работы, услуги), когда стоимость определенного вида услуг регулируется нормативно-правовыми актами.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 10.02.2010 по делу № А53-16627/2009

В удовлетворении заявления о признании незаконным и отмене постановления о привлечении общества к ответственно-

сти, по статье 14.7 КоАП РФ за обман потребителей отказано, поскольку у общества **имелась возможность для соблюдения правил и норм**, за нарушение которых юридическое лицо привлечено к административной ответственности.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 08.12.2009 по делу № А32-16071/2009-51/210-105АЖ

В удовлетворении заявления о признании незаконным и отмене постановления по делу об административном правонарушении, предусмотренном статьей 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, отказано, поскольку **общество, применяя при расчетах за потребленную электрическую энергию завышенный норматив потребления, неправомерно увеличивало размер платы за электроэнергию.**

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 10.09.2009 по делу № А32-3505/2009-51/65-35АЖ

В отношении технически сложного товара **потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи** и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 05.05.2009 по делу № А32-21799/2008-29/338-142АЖ

В случаях, когда **привлечение к административной ответственности ставится в зависимость от формы вины**, в отношении юридических лиц требуется лишь установить, имелась ли у него возможность для соблюдения правил и норм, за

нарушение которых предусмотрена административная ответственность, приняты ли им все зависящие от него меры по их соблюдению. Обстоятельства, указанные в частях 1 или 2 статьи 2.2 КоАП РФ, применительно к юридическим лицам установлению не подлежат.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 19.11.2007 № Ф08-6874/07-2523А по делу № А53-3113/2007-С4-4

Постановление о привлечении предпринимателя к административной ответственности по статье 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях содержит неправильную квалификацию совершенного правонарушения и поэтому является незаконным. **Продажа товаров с истекшим сроком годности свидетельствует о продаже товаров с нарушением санитарных правил и образует состав правонарушения**, предусмотренного частью 2 статьи 14.4 КоАП РФ.

Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 29.11.2006 № Ф08-5991/2006-2496А по делу № А32-17376/2006-14/476-81АЖ

Из материалов дела видно, что обществу вменяется в вину **продажа безалкогольного напитка с истекшим сроком годности**. Доказательств умышленного искажения сведений о сроке годности напитка не представлено. В действиях общества, осуществляющего продажу товаров с истекшим сроком годности, отсутствует состав административного правонарушения.

Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 22.01.2010 по делу № А17-5583/2009

Нарушение прав потребителя, выразившееся в **непроведении заявителем, оказывающим услуги населению, перерасчета и в невозврате денежных средств, излишне уплачен-**

ных за потребленную электроэнергию, является основанием для привлечения к административной ответственности по статье 14.7 КоАП РФ.

Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 15.10.2009 по делу № А03-3505/2009

Взимание в рассматриваемый период управляющей организацией платы за тепловую энергию, которая потребителями фактически не получалась, образует состав административного правонарушения и влечет взыскание штрафа.

Постановление ФАС Поволжского округа от 02.02.2010 по делу № А49-6997/2009

Суд признал незаконным постановление о привлечении предпринимателя к административной ответственности, предусмотренной статьей 14.7 КоАП РФ, поскольку в материалах дела отсутствуют доказательства, свидетельствующие о том, что предприниматель **при оказании информационных услуг, связанных с трудоустройством, ввела в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств и качества оказываемой услуги.**

Постановление ФАС Северо-Западного округа от 09.02.2009 по делу № А66-8007/2008

Суд отказал Роспотребнадзору в привлечении ООО к административной ответственности за обман потребителей, выразившийся в том, что **общество, не являющееся организацией, уполномоченной осуществлять гарантийный ремонт бытовой техники марки «DAEWOO», принимает от потребителей данный товар на гарантийный ремонт, поскольку законодательство не устанавливает в качестве обязательного условия для проведения гарантийного ремонта товара обращение исключительно в аккредитованные изготовителем сервисные центры.**

Постановление ФАС Уральского округа от 11.10.2006 № Ф09-8993/06-С1 по делу № А60-13912/06

Законом предусмотрена ответственность за обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), а также гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей.

Практическое пособие

**ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО СУДЕБНОЙ
ПРАКТИКЕ В ВОПРОСАХ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman.

Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.

Заказ № 784.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:

г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.

Тел. 248-47-89.

E-mail: oooaltair_office@mail.ru