

Н.В. БУГАЕНКО, М.В. КРАТЕНКО

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ. СПОРЫ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

НАУЧНО–ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Москва
ЮСТИЦИНФОРМ
2013

УДК 347.9+366.54

ББК 67.410

Б90

Авторы:

Бугаенко Нелли Витальевна — судья Красноярского краевого суда, председатель кассационного состава судебной коллегии по гражданским делам, член Научно-консультативного совета при Красноярском краевом суде, автор нескольких научно-практических работ и обобщений судебной практики по вопросам гражданского, семейного и жилищного права (§§ 3.3, 4.6);

Кратенко Максим Владимирович — судья Советского районного суда г. Красноярска, доцент кафедры гражданского права Сибирского федерального университета, кандидат юридических наук, член Научно-консультативных советов при Красноярском краевом суде и Третьем арбитражном апелляционном суде, автор нескольких научно-практических статей, монографий и практических пособий по вопросам применения договорного права, законодательства о страховании, законодательства о защите прав потребителей.

Бугаенко Н.В.

Б90 Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей: научно-практическое пособие / Н.В. Бугаенко, М.В. Кратенко. — М.: Юстицинформ, 2013. — 392 с.

ISBN 978-5-7205-1194-4.

В книге исследуются как общие вопросы применения законодательства о защите прав потребителей (субъектный состав отношений, действие закона во времени, система способов защиты прав потребителя), так и особенности защиты прав потребителей при заключении отдельных видов договоров: об участии в долевом строительстве, кредитного договора, добровольного страхования имущества, об оказании туристских услуг, медицинского обслуживания.

Подробно проанализированы процессуальные аспекты рассмотрения данной категории споров: порядок предъявления исков, подсудность дел, распределение обязанностей по доказыванию, взыскание штрафа за отказ удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке. Материал подготовлен с учетом последних изменений в законодательстве, а также опубликованных по состоянию на 23 мая 2013 г. обобщений практики Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ.

Книга может представлять интерес для судей, юристов и адвокатов, студентов и аспирантов юридических институтов (факультетов), представителей общественных организаций по защите прав потребителей.

УДК 347.9+366.54

ББК 67.410

ISBN 978-5-7205-1194-4

© ЗАО «Юстицинформ», 2013

Содержание

Предисловие	3
--------------------------	----------

Глава 1. Общая характеристика законодательства о защите прав потребителей	5
--	----------

1.1. Основные категории законодательства о защите прав потребителей.....	5
1.2. Договоры с участием потребителей	16
1.3. Институт защиты прав потребителей в российском и зарубежном законодательстве. Европейские стандарты обеспечения прав потребителей	22
1.4. Правовые позиции Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей	27

Глава 2. Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления	36
--	-----------

2.1. Право на информацию об исполнителе и выполняемых работах (услугах).....	36
2.2. Особенности заключения публичного договора о выполнении работ (оказании услуг)	50
2.3. Право (свобода) выбора работы (услуги) и условий его приобретения	61
2.4. Право на безопасность работы (услуги)	67
2.5. Право на получение работы (услуги) надлежащего качества	75
2.6. Право заказчика работы (услуги) отказаться от исполнения договора.....	83
2.7. Запрет включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителя	95

Глава 3. Порядок и способы защиты прав потребителя	106
---	------------

3.1. Последствия нарушения прав потребителя: анализ отдельных способов защиты	106
3.1.1. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работы (услуги)	106
3.1.2. Последствия выполнения работы (услуги) с недостатками	112
3.1.3. Последствия причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя	119
3.1.4. Последствия ненадлежащего информирования потребителя о препятствиях для выполнения работы (услуги)	125

3.1.5. Последствия нарушения срока удовлетворения требований потребителя, связанных с обнаружением недостатков работ (услуг) или иными нарушениями условий договора	129
3.1.6. Компенсация морального вреда потребителю	131
3.1.7. Иски в защиту прав неопределенного круга потребителей	134
3.2. Предъявление претензии исполнителю	138
3.3. Порядок предъявления исков о защите прав потребителей. Подведомственность и подсудность споров. Процессуальные особенности рассмотрения дела	150
3.4. Последствия отказа исполнителя удовлетворить законные требования потребителя в добровольном порядке. Правовая природа штрафа, установленного ч. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»	170
3.5. «Повторные» иски потребителей: прекращение производства по делу или отказ в иске по существу	176

Глава 4. Особенности осуществления и защиты прав потребителя в отдельных сферах деятельности	196
4.1. Договор участия в долевом строительстве	196
4.2. Финансовые услуги	232
4.2.1. Банковские услуги	232
4.2.2. Страховые услуги	259
4.3. Риэлторские услуги	295
4.4. Медицинские услуги	314
4.5. Туристские услуги	340
4.6. Коммунальные услуги	375