



**Методические рекомендации для НКО,  
оказывающих возмездные услуги,  
по соблюдению законодательства  
о защите прав потребителей**

---

*Ввиду того, что уставом НКО может быть предусмотрено оказание услуг, либо выполнение работ на возмездной основе, возникающие правоотношения попадают под действие Закона «О защите прав потребителей».*

Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, в которых одна сторона является потребителем, а другая сторона — изготовителем, исполнителем, продавцом, импортером, уполномоченной изготовителем (продавцом) организацией или уполномоченным изготовителем (продавцом) индивидуальным предпринимателем (далее — уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель).

**Потребитель** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, потребителем является:

— гражданин, имеющий намерение купить товар, заказать выполнение работ или услуг;

— гражданин, уже купивший товар, заказавший работу или услугу;

— гражданин, который использует приобретенный (заказанный) товар (работу, услугу) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.).

#### **Потребителем не может быть:**

— гражданин (физическое лицо), покупающий товар (заказывающий работу, услугу) для своей предпринимательской деятельности;

— юридическое лицо (например, организация), приобретающее товар (заказывающее работу, услугу) для своих нужд.

Данная ситуация в случае возникновения правового конфликта решается с помощью общегражданского законодательства, а не правил о защите прав потребителей.

Потребителем является только гражданин, использующий приобретенные товары, результаты работ, оказанную услугу для личных, семейных, бытовых нужд, для целей не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Исполнитель** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие ус-

луги потребителям по возмездному договору (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если выполнена работа или оказана услуга по безвозмездному договору, то есть без получения платы или встречного предложения (ст. 423 Гражданского Кодекса РФ), то правила о защите прав потребителей действовать не будут. Данную ситуацию в случае конфликта необходимо решать с помощью норм общегражданского законодательства.

## Чем отличается договор выполнения работ от договора оказания услуг

Главным отличием договора выполнения работ от договора оказания услуг является результат. В договорах на выполнение работ (договор подряда) результат работы отделен от человека, должен быть передан заказчику по окончании работы (например: сшитый костюм, построенный дом). В договорах на оказание услуг результатом является сама деятельность исполнителя, нет предмета, который необходимо передать (парикмахерские услуги, услуги перевозчика).

## Особенности договоров выполнения работ, оказания услуг

### Сроки выполнения работ (оказания услуг)

Поскольку выполнение работ (оказание услуги) в определенный срок имеет важное значение для потребителя, ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» подробно урегулирует вопрос о сроках выполнения работ (оказания услуг).

Исполнитель должен выполнить работу (оказать услугу) в срок, который установлен правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг).

Срок выполнения работ (оказания услуг) может быть предусмотрен в договоре, если:

- он не установлен правилами выполнения работ (оказания услуг);
- стороны установили в договоре срок меньшей продолжительности, чем срок, предусмотренный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг).

Стороны могут предусмотреть в договоре также промежуточные сроки, т.е. сроки начала и завершения отдельных этапов работы.

Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться:

- календарной датой, к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги);
- календарной датой, к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги);
- периодом времени, в течение которого должна быть выполнена работа (оказана услуга);
- периодом времени, в течение которого исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

Если в течение срока действия договора выполнение работ (оказание услуг) осуществляется по частям, то должны устанавливаться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

Изменение сроков начала или окончания работы, а также промежуточных сроков возможно только по соглашению сторон. Новый срок может быть указан в первоначально заключенном договоре или в дополнительном соглашении сторон.

## **Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

В ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрены меры воздействия на исполнителя, в односто-

ронном порядке нарушившего сроки выполнения работ. Потребитель вправе при таком нарушении по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работ (оказания услуг). Это значит, что возмещаются и реальный ущерб, и упущенная выгода.

Если потребитель и исполнитель пришли к соглашению об установлении новых сроков, то это должно быть отражено в первоначальном договоре, или заключено дополнительное соглашение.

В случае нарушения нового срока исполнителем, потребитель может предъявить одно из следующих требований:

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими



силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена — общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная

цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

### **Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель может по своему выбору предъявить только одно из указанных требований.

Требование безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы следует рассматривать как требование о реальном исполнении договора.

Требование о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) могут сопровождаться требованием об уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (абз. 3 п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Следует иметь в виду, что наличие обычных недостатков (не являющихся существенными) само по себе не дает потребителю право расторгать договор о выполнении работы (оказании услуги). Он должен предоставить установленный

в договоре исполнителю срок на их устранение. Однако если в указанный срок эти недостатки не были устранены, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

Наличие существенных недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) или иных существенных отступлений от условий договора дает возможность потребителю расторгнуть договор с исполнителем и потребовать полного возмещения убытков (т.е. возмещение всех видов убытков, предусмотренных ст. 15 ГК РФ).

Под существенными отступлениями от условий договора понимается неисполнение или ненадлежащее исполнение отдельных условий договора, которое хотя и не вызвало появление недостатков, однако затрагивает интересы потребителя.

Потребитель имеет право предъявить требования, связанные с наличием недостатков, как при обнаружении их в процессе выполнения работ, так и при принятии работы или услуги от исполнителя. Однако отдельные недостатки могут проявиться только после принятия вещи. В связи с этим в п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что если на работу или услугу был установлен гарантийный срок, то указанные требования могут быть предъявлены в течение этого срока. Но в законе не определен ни максимальный, ни минимальный гарантийный срок, поэтому если гарантийный срок исполнителем не указан, то он автоматически продлевается до двух лет в отношении

недостатков выполненной работы (оказанной услуги), касающейся движимого имущества, а в отношении недвижимого имущества — до пяти лет.

В договорах на выполнение работ, оказание услуг потребитель имеет право на односторонний отказ от исполнения договора в любое время действия договора без указания причин такого решения (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Осуществление этого права не зависит ни от поведения исполнителя, ни от стадии исполнения договора. Условия договора, лишаящие потребителя этого права, ничтожны.

Если договор заключен в письменной форме, то и извещение об отказе от исполнения договора должно направляться исполнителю в письменной форме. Но даже если договор был заключен в устной форме, и в этом случае целесообразно направление письменного извещения об отказе от исполнения договора.

## Какие права есть у потребителя

В преамбуле Закон РФ «О защите прав потребителей» перечисляются основные права потребителей, к которым относятся: право на качество, на безопасность, на информацию, на просвещение, на государственную и общественную защиту. В других статьях Закона мы можем найти и

другие права потребителей, такие как: право на полное возмещение материального вреда, на компенсацию морального вреда, на судебную защиту, на объединение в общественные объединения потребителей и другие.

Таким образом, потребитель наделен широким спектром прав. Рассмотрим основные из них:

1. Право на просвещение в области защиты прав потребителей.

2. Право на качество товара (работ, услуг).

3. Право на безопасность товара (работ, услуг).

4. Право на информацию:

— об изготовителе, исполнителе и продавце (ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

— о товарах, работах и услугах (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

— о режиме работы продавца и исполнителя (ст. 11 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Информация должна быть надлежащей, то есть необходимой, достоверной, своевременной, на русском языке, в наглядной и доступной форме.

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.

Названная информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Правила продажи отдельных видов товаров, Правила бытового обслуживания населения и иные правила могут требовать предоставление более подробной информации.

5. комплекс прав при обнаружении в товаре недостатков (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

6. на обмен товара надлежащего качества (ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

7. на отказ от товара при дистанционной продаже (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

8. комплекс прав при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

9. комплекс прав при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

10. на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

## **Возмещение вреда, убытков, компенсация морального вреда и иные вопросы ответственности за нарушение прав потребителей**

Ответственность за нарушение прав потребителей может быть гражданско-правовой, уголовно-правовой, административно-правовой (ст. 43 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

### **Гражданско-правовая ответственность, то есть имущественная ответственность.**

Наиболее часто применяемая форма гражданско-правовой ответственности — неустойка. Ответственность в форме неустойки по законодательству о защите прав потребителей наступает за нарушение сроков исполнения обязательства или сроков удовлетворения требований потребителей, связанных с нарушением условий обязательства.



Статья 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает ответственность за нарушение сроков устранения недостатков, замены товара, уплаты денежной суммы. Ответственность выражается в том, что лица, обязанные совершить действия в пользу потребителя, не совершившие их, уплачивают потребителю неустойку 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена — общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поскольку неустойка взыскивается за каждый день (час) просрочки, то она нарастает как снежный ком и к моменту вынесения решения суда может достичь очень большой суммы. По этой причине ст. 333 ГК РФ предоставляет суду право уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства.

Верховный Суд РФ в п. 34 Постановления Пленума от 28.06.2012г. №17 разъясняет, что снижение суммы неустойки может происходить только на основании заявления ответчика и только в исключительных случаях. При этом должны быть приведены мотивы, на основании которых суд решил, что уменьшение размера неустойки является допустимым. Таким образом, снижение законных неустоек по спорам о защите прав потребителей по инициативе суда совершенно недопустимо.

Пункт 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает кроме неустойки в виде пени и иную ответственность изготовителя, исполнителя, продавца, упол-

номоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя — штраф в размере пятидесяти процентов от суммы присужденной судом в пользу потребителя. В п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. №17 содержится разъяснение о взыскании указанного штрафа в пользу потребителя. Штраф взыскивается независимо от того, заявлялось ли в суде данное требование.

При удовлетворении судом требований, заявленных общественными организациями потребителей или органами местного самоуправления в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя, пятьдесят процентов определенной судом суммы штрафа взыскивается в пользу указанных организаций или органов независимо от того, заявлялось ли ими такое требование.

Таким образом, взыскание штрафа — это обязанность, а не право суда.

Договорная гражданско-правовая ответственность применяется к обязательствам, возникающим из договора, соответственно и конкретные меры ответственности предусматриваются в договоре.

Внедоговорная ответственность связана с причинением вреда. То есть это любые неблагоприятные последствия правонарушения или преступления. Но в гражданском праве вред понимается в более узком значении. Это либо последствия правонарушения, совершенного лицом, не связанным

с потерпевшим договором, либо последствия, выходящие за рамки договора, например, они касаются нарушения права на жизнь, здоровье, имущество, принадлежащее потерпевшему на праве собственности, и т.п. Таким образом, под вредом в гражданском праве понимают последствия, за которые наступает внедоговорная ответственность.

Статья 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» регулирует возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу гражданина вследствие недостатков товаров, работ или услуг. Несмотря на то, что внедоговорная ответственность за причинение вреда регулируется законом, иногда она может быть предусмотрена и соглашением сторон, но только в том случае, когда договором предусмотрена более строгая ответственность.

Согласно п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 35 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. № 17 вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Вред может быть возмещен в натуре путем предоставления вещи того же рода и качества, исправления недостатков вещи или путем возмещения причиненных убытков (ст. 1082 ГК РФ).

Под неимущественным вредом, понимается моральный вред, то есть такие последствия правонарушения, которые не имеют экономического содержания и стоимостной фор-

мы. Моральный вред — это физические и нравственные страдания (ст. 151 ГК РФ).

Законодательством о защите прав потребителей предусматривается также возможность возмещения неимущественного вреда. В силу ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав, компенсируется причинителем вреда: изготовителем, исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером при наличии их вины. На них же и лежит обязанность доказать в суде отсутствие своей вины в причинении вреда.

Согласно п. 45 Постановления пленума ВС РФ достаточным условием для удовлетворения иска о компенсации морального вреда является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара, работы, услуги или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости.

## **Административная ответственность.**

Достаточно много санкций за правонарушения в области защиты прав потребителей предусматривает Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации.

Например: ст. 14.7 КоАП РФ Обман потребителей; ст. 14.8 КоАП РФ Нарушение иных прав потребителей; ст. 14.15 КоАП РФ Нарушение правил продажи отдельных видов товаров.

## **Уголовная ответственность.**

В Уголовном кодексе Российской Федерации в настоящее время есть лишь две статьи, имеющие прямое отношение к защите прав потребителей. Это ст. 238 и 238.1.

Статья 238 УК РФ предусматривает следующие составы преступлений: производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности. Под официальным документом, удостоверяющим соответствие товаров, работ или услуг требованиям безопасности, понимается сертификат соответствия или декларация о соответствии.

В зависимости от тяжести содеянного и наступивших последствий за преступления, предусмотренные данной статьей, может быть назначена мера наказания от штрафа до лишения свободы сроком до десяти лет. Последняя мера наказания назначается, если погибли в результате преступления два и более лиц.

Статья 238.1 новая, введена в УК РФ Федеральным законом от 31.12.2014г. № 532-ФЗ и устанавливает уголовную ответственность за обращение фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок.

Независимо от привлечения к уголовной или административной ответственности наступает гражданско-правовая, то есть имущественная, ответственность. Главная функция гражданско-правовой ответственности — компенсаторно-восстановительная, так как она направлена на эквивалентное возмещение причиненного вреда или убытков, на восстановление имущественной сферы потерпевшего.



## This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. At the very top, there is a solid blue horizontal band. Below this band, the page is filled with evenly spaced, light gray horizontal lines. The lines extend across the entire width of the page, leaving a small margin at the bottom. There are no vertical lines or other markings on the page.

## This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. At the very top, there is a solid blue horizontal band. Below this band, the page is filled with evenly spaced, light gray horizontal lines. The lines extend across the entire width of the page, leaving a small margin at the bottom. There are no vertical lines or other markings on the page.

## This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. At the very top, there is a solid blue horizontal band. Below this band, the page is filled with evenly spaced, light gray horizontal lines. The lines extend across the entire width of the page, leaving a small margin at the bottom. There are no markings, text, or illustrations on the page.

Подготовлено АНО «Ресурсный центр поддержки некоммерческих организаций и гражданских инициатив» в рамках реализации проекта «Оказание институциональной поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям посредством работы Ресурсного центра для СО НКО на областном уровне и в муниципальных образованиях Ярославской области», победившего в конкурсном отборе проектов социально ориентированных некоммерческих организаций для предоставления субсидии из областного бюджета в рамках исполнения региональной программы «Государственная поддержка гражданских инициатив и социально ориентированных некоммерческих организаций в Ярославской области» на 2016 – 2020 годы».

Отпечатано: ИП Дурынин В.В.  
г. Ярославль, проспект Машиностроителей, д. 83, оф. 110,  
ИНН 760300624335  
Тираж 500 экз. 2020 г.