

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Б. СОСНА,

кандидат юридических наук, и.о. профессора Европейского университета Молдовы, старший научный сотрудник Института юридических и политических исследований Академии наук

Молдовы

И. АРСЕНИ,

магистр права, преподаватель Комратского госуниверситета

SUMMARY

In this paper, the authors revealed the basic rights of consumers in the Republic of Moldova, as well as basic safeguards to protect these rights.

Keywords. Consumer protection, the right to information, the right to safety, the right quality, the right to choose, the right to judicial protection, the right to compensation, the right to education, goods, work, services, material damages, moral damages.

В настоящей статье авторами раскрываются основные права потребителей в Республике Молдова, а так же основные гарантий защиты этих прав.

Ключевые слова: Защита прав потребителей, право на информацию, право на безопасность, право на качество, право на свободный выбор, право на судебную защиту, право на возмещение ущерба, право на просвещение, товары, работы, услуги, материальный ущерб, моральный вред.

Актуальность темы. В последнее десятилетие в нашей стране проводится активная политика по защите прав потребителей товаров (работ, услуг). Это обусловлено экономическим положением Республики Молдова, которое можно охарактеризовать как этап становления рыночной экономики, где пока не сформировалась цивилизованная система взаимоотношений продавцов, производителей и потребителей. Именно в этот период потребитель наиболее уязвим и нуждается в усиленных формах защиты со стороны государства. В связи с этим, одной из задач государства признана необходимость применения эффективных методов защиты прав потребителей. Одним из способов государственной защиты прав потребителей является ответственность, возникающая из нормативно правовых актов, регулирующих данную область.

Диапазон средств охраны прав потребителей необычайно широк и направлен против мошенничества, нарушения правил торговли, оказания услуг, торговли некачественными товарами, недостоверной рекламы и т.п. В этих условиях возникла необходимость установления правового положения потребителя, закрепление способов защиты его прав и законных интересов. Только с принятием 13 марта 2003 года Закона РМ «О защите прав потребителей»

[5] у граждан появилась возможность реализовать свои права, закрепленные в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН (№ 39/248 от 9 апреля 1985 г.). [2]. Следует так же отметить, что действующий Закон РМ «О защите прав потребителей» соответствует европейским стандартам, поскольку включает в себя нормы Директивы 2005/29/ЕС Европейского Парламента и Совета от 11 мая 2005 года «О недобросовестных коммерческих практиках предприятий на вну-

треннем рынке по отношению к потребителям» [3] и Регламенту (ЕС) № 2006/2004 Европейского Парламента и Совета «о сотрудничестве в области защиты прав потребителей» [4].

Целью данной статьи является всесторонний комплексный анализ основных прав при покупке товаров, при выполнении работ и при оказании услуг, гарантированных законодательством о защите прав потребителей.

Изложение основного материала. В современном мире движение потребителей в защиту своих прав приобрело широкое развитие. Активно используются периодические издания, реклама, консультации потребителей, независимые экспертизы товаров, судебные иски по некачественным товарам, просветительская работа по воспитанию потребителей, культуре потребления. Под давлением этого общественного движения в большинстве государств приняты специальные законы о защите прав потребителей. Обобщив давно установившуюся в мире практику, Генеральная Ассамблея ООН разработала «Руководящие прин-



ципы для защиты интересов потребителей” с целью:

- содействовать странам в борьбе с вредной деловой практикой предприятий национального и международного уровней (которая отрицательно сказывается на потребителях)

- поощрять создание рыночных условий, предоставляющих потребителям больший выбор при более низких ценах;

- поощрять высокий уровень этических норм поведения тех, кто связан с производством и распределением товаров для потребителей. [2].

Впервые права потребителей были сформулированы в 1961 году в США. В 70-е годы опыт развития движения потребителей позволил дать их расширенную трактовку. В настоящее время в мировой практике основными считаются семь прав потребителей. 1. Право выбирать товар для удовлетворения своих основных потребностей в условиях достаточного разнообразия предложений по конкурентным ценам и при ограничении какого-либо монопольного воздействия на потребителя. 2. Право на безопасность товаров и их функционирование в точном соответствии с предложением продавца (производителя) 3. Право на информированность о наиболее важных свойствах товарах, способах продажи и т.д., помогающее потребителю сделать правильный выбор или принять решение. 4. Право на защиту от недоброкачественных товаров и возмещение ущерба, связанного с их использованием. 5. Право быть выслушанным и получить поддержку при защите своих интересов от государственных и общественных органов. 6. Право на получение потребительского просвещения, приобретение всесторонних знаний и навыков, облегчающих потребителю принятие решения. 7. Право на здоровую окружающую среду, не представляющей угрозы здо-

ровью жизни нынешнего и грядущих поколений [13, с.52-53].

Закон РМ «О защите прав потребителей» закрепляет следующие основные права потребителей:

- Право потребителя на качество товаров, работ и услуг;

- Право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг;

- Право потребителя на информацию о товарах, работах и услугах и производителе (продавце, исполнителе, уполномоченной организации, импортере);

- Право потребителя на свободный выбор товаров, работ и услуг;

- Право потребителя на возмещение ущерба;

- Право потребителя на защиту;

- Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей.

1. Право потребителя на качество товаров, работ и услуг.

Получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества является одним из важнейших прав потребителя, предусмотренных действующим законодательством. Качество товаров, работ, услуг - это объективно существующая совокупность свойств и характеристик изделия, которая определяет его как таковое и отличает от другого изделия. В этом, по-видимому, и заключается сущность понятия качества. Исчезновение свойств и характеристик, присущих данному товару, работам, услугам, приводит к потере предмета, которому они принадлежали, и исчезновению объекта торговли. [14, с.35]. Законодательное определение «качества» дано в ст. 1 Закона РМ «О защите прав потребителей», согласно, которой «качество» - это совокупность характеристик продукта, услуги, относящихся к их способности удовлетворять в соответствии с назначением выраженные или предполагаемые

потребности. В соответствии с текстом Закона «О защите прав потребителей», который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), соответствующую установленным в нормативных документах требованиям качества. Другими словами, товар, работа и услуга должны соответствовать обязательным требованиям, установленным в нормативных документах, сопровождаться сертификатами соответствия или декларациями о соответствии, а так же должны быть полезными в течение установленного срока службы или срока годности. Право потребителя на качество товара (работы) предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере. Основываясь на вышесказанном, можно сказать, что субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг включает:

1) Право требования от продавца (исполнителя) предоставления надлежащего качества товаров (работ, услуг). 2) Собственные действия по установлению надлежащего качества товаров (работ, услуг). 3) Защита своих прав и требований в реализации своего правомочия на надлежащее качество товаров, работ, услуг.

2. Право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.

Безопасность использования товара (работы, услуги) является одной из важнейших обязанностей продавца, производителя, исполнителя. Требования к товарам (работам, услугам), обеспечивающие их безопасность, устанавливаются либо непосредственно законом, либо в по-



рядке, установленном законом (например, стандартами). [10, с.47]. Определение категории “безопасность товаров, работ и услуг” законодатель раскрывает в ст.1 Закона РМ «О защите прав потребителя», согласно которой, **«безопасные продукт, услуга»** - продукт, услуга, которые не представляют опасности для жизни, здоровья, наследственности и имущества потребителей или окружающей среды. Право потребителей на безопасность означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для его жизни, здоровья и наследственности и не должен нанести ущерб его правам и законным интересам. С целью недопущения поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред, устанавливаются обязательные требования, которым должны соответствовать товары (работы, услуги), реализуемые потребителям. Так в целях обеспечения права потребителей на безопасность товаров, работ и услуг запрещается производство, хранение, импорт, поставка на рынок, выставление на продажу и реализация продуктов, оказание услуг: 1) которые не соответствуют обязательным требованиям, установленным в нормативных документах, или которые в нормальных условиях их использования могут подвергнуть опасности жизнь, здоровье, наследственность и безопасность потребителей; 2) фальсифицированных (поддельных) продуктов; 3) без сертификата соответствия или декларации о соответствии, а также без документов о происхождении, если это предусмотрено законодательством, либо с незаконным использованием знака соответствия. 4) продуктов с истекшим сроком годности; 5) изменение срока годности, указанного на продукте, на этикетке, упаковке

или в сопроводительной документации.

Помимо указанных запретов производитель, продавец и исполнитель обязаны: 1) удостовериться в безопасности предлагаемых для продажи продуктов и их соответствии установленным или заявленным требованиям. 2) не продавать продукты, в отношении которых располагает информацией о том, что они представляют опасность, или которые считаются опасными; 3) приостанавливать поставку, соответственно изымать с рынка или у потребителей продукты при установлении контролирующими органами того, что они могут причинить вред жизни, здоровью, наследственности и безопасности потребителей; 4) использовать при оказании услуг только безопасные продукты и процессы; 5) оказывать только услуги, не представляющие опасность для жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителей или их экономических интересов.

3. Право потребителя на информацию о товарах, работах и услугах и производителе (продавце, исполнителе, уполномоченной организации, импортере).

Право потребителя на информацию является одним из основных в системе потребительских прав. Именно наличие информации позволяет сделать компетентный выбор на рынке товаров, работ и услуг. При осуществлении покупки либо заказе работ и услуг продавец, исполнитель работ обязаны предоставить покупателю, заказчику необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации. Продавец должен своевременно в наглядной и доступной

форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация, предоставляемая покупателю, должна обладать необходимой полнотой и достоверностью. Продавец обязан предоставить информацию в таком объеме, чтобы у покупателя сложилось четкое представление о свойствах товара, правилах пользования, хранения и т.п. [12, с.89].

Закон устанавливает право потребителя на получение информации по ряду вопросов, включая информацию, непосредственно не связанную с качеством товара. Согласно ч.(1) ст. 24 закона РМ «О защите прав потребителей», потребители имеют право на полную, достоверную и точную информацию о свойствах предлагаемых хозяйствующими субъектами продуктов и услуг, обеспечивающую им возможность разумного, в соответствии со своими интересами, выбора из предлагаемых продуктов и услуг и их использования по назначению в полной безопасности. Закон устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребителю.

а) Информация о производителе (продавце, исполнителе, уполномоченной организации, импортере. В соответствии с требованиями законодательства информация о производителе (продавце, исполнителе) должна содержать следующие сведения: а) фирменное название (наименование) организации его организационно- правовую форму; б) место нахождения организации (юридический адрес) и его номер телефона; в) режим работы организации. Продавец, исполнитель обязаны осуществлять реализацию продуктов, оказание услуг только в разрешенных местах и помещениях



в установленном законом порядке. В случае, когда они осуществляют свою коммерческую деятельность вне разрешенного помещения, обязаны поместить на видном месте свое название, разрешение на деятельность, лицензию, если обязательность таковой предусмотрена законодательством, а также указать режим работы и соблюдать его.

б) Информация о товарах, работах и услугах. В обязанности продавца, производителя, исполнителя в обязательном порядке входит информирование потребителей о предлагаемых продуктах, услугах, которые осуществляется в обязательном порядке посредством идентификационных элементов и указания их характеристик, которые приводятся на видном месте и в ясно различимом виде на продукте, этикетке, упаковке или в техническом паспорте, руководстве по эксплуатации или иной сопроводительной документации на продукт, услугу в зависимости от того, что требуется согласно их назначению. Текст информации и размер букв должны быть легко читаемыми и распознаваемыми для потребителя. Вся информация о продуктах, услугах, предлагаемых потребителям, в том числе устная, сопроводительная документация, а также заключаемые договоры должны быть воспроизведены обязательно, на молдавском языке или на молдавском языке и одном из языков международного общения. В частности производитель (упаковщик) должен представить информацию о наименовании продукта, наименовании и марке производителя (или наименовании импортера), указать его адрес (при необходимости - номер телефона), вес/объем, основные качественные характеристики, состав, используемые добавки, возможные риски, порядок использования, манипулирования, хранения, консервации, противопоказания, а также энер-

гетическую ценность на упакованных пищевых продуктах, страну-производителя, гарантийный срок, срок службы, срок годности и дату изготовления в соответствии с действующими техническими регламентами и национальными стандартами. Продукты длительного пользования должны сопровождаться гарантийными талонами, а также техническим паспортом или руководством по использованию, установке, эксплуатации, обслуживанию, разработанными непосредственным производителем. Продавец, производитель, исполнитель обязаны по требованию потребителей демонстрировать им порядок использования и функциональность продуктов длительного пользования, подлежащих продаже. Продавец, исполнитель обязаны указывать цены и тарифы на видном месте, которые должны быть четко изложенными и ясно различимыми, а так же поместить на видном месте адрес и номер телефона органа, наделенного функциями по защите прав потребителей, информацию о гарантийных сроках на предлагаемые продукты, услуги, а также информацию об обязательности представления кассового чека или иного документа, удостоверяющего факт покупки продукта, оказания услуги, при рассмотрении жалобы. Следует отметить, что действующий Закон РМ «О защите прав потребителей» не дает понятия «информация, вводящая в заблуждение». Данное понятие раскрыто в ст. 6 Директивы 2005/29/ЕС Европейского Парламента и Совета от 11 мая 2005 года «О недобросовестных коммерческих практиках предприятий на внутреннем рынке по отношению к потребителям», согласно которой «Коммерческая деятельность считается вводящей в заблуждение, если она содержит недостоверную информацию или создает общее представление о товаре, вводящее

в заблуждение или способное ввести в заблуждение среднестатистического потребителя, даже если информация верна в отношении одного или нескольких элементов, указанных ниже, и побуждает либо может побудить потребителя совершить сделку, которая не была бы совершена, если бы потребитель располагал достоверными данными» [3].

4. Право потребителя на свободный выбор товаров, работ и услуг.

Одним из руководящих принципов защиты прав потребителей является право потребителя на выбор товара. С целью обеспечения гражданам возможности выбора товара законодатель обязал изготовителей и продавцов своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре, продавце, изготовителе. [8, с.32-35]. Потребитель имеет право выбрать товар, исходя из своих потребностей и возможностей. Продавец не вправе навязывать потребителю товары, в которых тот не нуждается. Закон запрещает продавцу обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров, а также предоставлять без согласия потребителя дополнительные услуги за плату. В случае, когда такие ограничения в выборе товара повлекли за собой причинение потребителю убытков, они возмещаются продавцом в полном объеме. При продаже товаров потребителю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами. Потребитель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

С правом потребителя на свободный выбор товара связано

и его право на обмен приобретенного непродуктивного товара надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, либо комплектации.[11, с.115-116]

5.Право потребителя на возмещение ущерба.

Закон РМ «О защите прав потребителей» гарантирует потребителю право возмещения ущерба, в том числе морального, причиненного не соответствующими продуктом, услугой. Так ч.(1) ст. 20 Закона устанавливает, что потребитель вправе требовать возмещения ущерба, причиненного несоответствующими продуктами, услугами, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом, исполнителем. Ущерб возмещается продавцом, исполнителем и в случае, если поставка продукта, оказание услуги произведены безвозмездно или по сниженной цене, либо если продукт продавался как запасные части или распространялся в другой форме. Моральный ущерб, причиненный потребителю производителем, продавцом, исполнителем вследствие нарушения его прав, возмещается в размере, определяемом судебной инстанцией. Помимо возмещения основного ущерба на производителя, продавца, исполнителя возлагается обязанность по уплате неустойки. Плата неустойки и возмещение ущерба не освобождают продавца, исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем. Продавец, исполнитель освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей либо за причинение ущерба, если докажут, что эти факты произошли вследствие форс-мажорных обстоятельств. Для возмещения убытков, причиненных потребителю, он должен доказать существование вреда и его размер. Возмещение причиненных убыт-

ков осуществляется в полном объеме, согласно ст.14 ГК РМ, путем восстановления нарушенного права. Потребитель вправе требовать возмещения ущерба, причиненного несоответствующими продуктами, услугами, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом, исполнителем. Ущерб, в том числе моральный, возмещается продавцом, исполнителем в случае причинения его в течение: а) срока годности - по продуктам, на которые установлен этот срок; б) срока службы - по продуктам длительного пользования; с) двух лет - по продуктам, на которые не предусмотрено установление срока годности или срока службы. Моральный вред, причиненный потребителю хозяйствующим субъектом (производитель, исполнитель, продавец, другой исполнитель) в результате нарушения его прав, предусмотренных Законом о защите права потребителя, а также другими нормативными актами, возмещается в размере, установленном судебной инстанцией, и не зависит от существования и размера материального вреда. Обязанность доказывания в отношении существования, характера, степени и размера морального вреда возлагается на потребителя. При определении размера возмещения морального вреда судебная инстанция учитывает характер и тяжесть психических и физических страданий, причиненных потребителю, степень виновности хозяйствующего субъекта (производитель, исполнитель, продавец) и степень, в которой данное возмещение может удовлетворить потребителя [6].

6.Право потребителя на судебную защиту.

Юридическая защита путем восстановления нарушенных прав потребителя - важная составная часть изложенных требований. Защита прав потребителей осуществляется судом. В

случаях нарушения или оспаривания прав потребителя, он вправе обратиться в суд с иском о защите своих прав и законных интересов. Данное право вытекает из ст. 20 Конституции РМ [1]. Судебное рассмотрение прав потребителей - одна из наиболее важных гарантий охраны их прав, поскольку обеспечивает гласность и объективность разрешения конфликта, строгое соблюдение норм права, тем более что суд независим от ведомственных интересов и подчиняется только закону. Иски в защиту прав потребителей могут предъявляться в судебную инстанцию самими потребителями или их представителями, уполномоченными органами публичного управления или общественными объединениями потребителей. Органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, могут представлять интересы потребителей в судебной инстанции в целях защиты прав потребителей. [7, с.16-27].

7.Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей.

Право на просвещение – одно из главных прав потребителя. Как показывает практика, потребители как правило демонстрируют слабое знание своих прав. Просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством создания систем информирования потребителей об их правах, осуществления необходимых действий в защиту этих прав, организации семинаров, выпуска изданий по соответствующей тематике и других мер, предпринимаемых органами, наделенными функциями по защите прав потребителей, и неправительственными структурами, а также через средства массовой информации и другие заинтересованные органы. [9, с.75-77]. В Руководящих принципах для защиты прав потребителей принятых Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН



№ 39/248 от 9 апреля 1985 г., закреплено, что «Просвещение потребителей должно стать, где это возможно, неотъемлемой частью основной программы обучения в системе образования, предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин. Программы просвещения и информирования потребителей должны включать следующие важные аспекты защиты интересов потребителей: а) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания; б) опасности, связанные с товарами; с) маркировка товаров; д) соответствующее законодательство о механизме компенсации и учреждениях и организациях по защите интересов потребителей; е) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости; и f) при необходимости, загрязнение и окружающая среда» [2].

Выводы. Проведенный в настоящей статье анализ позволяет сделать вывод, что в законодательной базе Республики Молдова по защите прав потребителей нашла отражение тенденция усиления законодательного регулирования отношений, направленных на охрану прав граждан. Важной гарантией охраны прав потребителей явилось положение закона, в соответствии с которым законодательные акты, затрагивающие права потребителей, не могут ограничивать права или снижать гарантии их защиты по сравнению с установленными этим законом. Закон РМ «О защите прав потребителей» закрепил важнейшие международно-признанные права потребителей. К основным правам потребителей были отнесены: право на надлежащее качество; право на безопасность; право на информацию; право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на

объединение в организации потребителей. Кроме того, Закон установил и ряд дополнительных гарантий охраны их прав. К ним, прежде всего, следует отнести: право на получение льгот в сфере торгового и других видов обслуживания; право на обмен товара надлежащего качества; признание недействительными условий договора, ущемляющих права потребителей. В Законе РМ «О защите прав потребителей» основной упор сделан на определение ответственности за нарушение прав потребителей и, в особенности на возмещение убытков как наиболее полно отвечающее рыночным отношениям. При этом положения Закона опираются на основополагающие принципы гражданского права. Наряду с мерами договорной ответственности Закон содержит ряд норм, регулирующих ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

Литература:

1. Конституция Республики Молдова от 29 июля 1994 года // Monitorul Oficial al Republicii Moldova №1 от 12.08.1994г.
2. Руководящие принципы для защиты прав потребителей принятых Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г.
3. Директива 2005/29/ЕС Европейского Парламента и Совета от 11 мая 2005 года «о недобросовестных коммерческих практиках предприятий на внутреннем рынке по отношению к потребителям». Опубликованы в Официальном Журнале Европейского Союза №L 149, 11.06.2005, стр. 22 - 39.
4. Регламент № 2006/2004 Европейского Парламента и Совета «о сотрудничестве в области защиты прав потребителей» от 27 октября

2004 года. Опубликован в Официальном журнале Европейского Союза (JO), № L 149/22 от 11 июня 2005 года.

5. Закон РМ «О защите прав потребителей» №105 от 13.03.2003г. // Monitorul Oficial Nr. 176-181 от 21.10.2011г. Дата вступления в силу: 28.10.2003г.

6. Постановление Пленума ВСП РМ «О практике применения законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел №7 от 09.10.2006 г. Бюллетень Высшей судебной палаты Республики Молдова, 2007 г., №7.

7. Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судом дел о защите прав потребителей. с 17. // Вестник Московского Университета. 1996г. № 4 с.16-27

8. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей // Законность. 2005. № 9. С.32-35].

9. Балускин И.А., Михайлова Н.С., Пантюхин А.В., Смирнова Е.В. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). - «Прспект», 2004 г. с.75-77

10. Богатырева Е.А., Шевченко М.А. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (под ред. к.ю.н., доцента Д.В. Ширипова). - Система ГАРАНТ, 2011 г., с.47

11. Защита прав потребителей: Учеб.-практич. пособие / А.С.Долбилин, Ф.Р. Шахурин, Г.Н. Цыкоза. - М.: Маркетинг, 2007. с.115-116

12. Комментарии к изменениям в Законе РФ «О защите прав потребителей» (Я.Е. Парций, «Гражданин и право», N 8, август 2008 г.

13. Мотехина М.В. Защита прав потребителей. Курс лекций. Тула, 2007. - с.52-53].

14. Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. - ЗАО Юстицинформ, 2006 г. с. 35