Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Пензенский государственный университет»

Юридический институт Кафедра ТГПиП
(наименование)

Направление подготовки 40.03.01 «Юриспруденция»
(код) и наименование)

Профиль Правозащитная деятельность
(наименование)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему «Защита прав потребителя в России»

Студент (ка) 17ЮЮ4 _____ Синявский Игорь Вадимович
номер группы подпись, дата фамилия, имя, отчество полностью

Научный руководитель _____ д.ю.н.,д.и.н.,проф Саломатин А.Ю.
подпись, дата фамилия, инициалы

Консультанты:

по _____ _____ _____
наименование раздела, звание, должность подпись, дата фамилия, инициалы

по _____ _____ _____
наименование раздела, звание, должность подпись, дата фамилия, инициалы

Нормоконтролер: доцент_____ _____ Макеева Н.В.
должность подпись, дата фамилия, инициалы

Работа допущена к защите в (протокол заседания кафедры от _ ____ 2021 №)
Заведующий кафедрой ТГПиП _____ Саломатин А.Ю.
название подпись, дата фамилия, инициалы

Работа защищена с оценкой _____(Протокол от ___ _____ 2021 г. №_)
Секретарь ГЭК _____ Вдовина Т.Е.
подпись, дата фамилия, инициалы

Пенза 2021 г.

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Юридический институт

Направление «Юриспруденция»

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой ТГПиП
название
_____/А.Ю. Саломатин/
(инициалы и фамилия)
__ _____2021 г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу студента гр. № 17юю4
Синявского Игоря Вадимовича

1. Тема работы «Защита прав потребителя в России»
2. Научный руководитель д.ю.н.,д.и.н.,проф. А.Ю. Саломатин
3. Дата выдачи задания 19.04.2021
4. Срок сдачи студентом законченной работы 4.06.2021
5. Перечень подлежащих разработке вопросов:
5.1. Понятие и юридическая сущность защиты прав потребителей
5.2. Общая характеристика прав потребителей
5.3. Формы защиты прав потребителей
5.4. Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей
5.5. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров
5.6. Проблематика защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)
5.7. Анализ судебной практики по делам о защите прав потребителей

6. Консультанты по работе, с указанием относящихся к ним разделов работы

Раздел	**Консультант**	**Подпись, дата**	
		Задание выдал	**Выполненное задание принял**
Введение		19 апреля 2021 г. Саломатин А.Ю.	22 апреля 2021 г. Саломатин А.Ю.
Основные положения о защите прав потребителей		22 апреля 2021 г. Саломатин А.Ю.	2 мая 2021 г. Саломатин А.Ю.
Проблематика защиты прав потребителей при продаже товаров и выполнении работ		2 мая 2021 г. Саломатин А.Ю.	15 мая 2021 г. Саломатин А.Ю.
Судебная практика по делам о защите прав потребителей		15 мая 2021 г. Саломатин А.Ю.	25 мая 2021 г. Саломатин А.Ю.
Заключение		25 мая 2021 г. Саломатин А.Ю.	4 июня 2021 г. Саломатин А.Ю.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
1 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 7
1.1 Понятие и юридическая сущность защиты прав потребителей 7
1.2 Общая характеристика прав потребителей 9
1.3 Формы защиты прав потребителей 12
1.4 Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей 18
2 ПРОБЛЕМАТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ И ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ 23
2.1 Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров 23
2.2 Проблематика защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) 30
3 СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 35
3.1 Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей в сфере продажи товаров 35
3.2 Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей в сфере оказания услуг 37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 39
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 42

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире практически каждый человек ежедневно сталкивается с правом и вступает в различные правоотношения, будь то покупка товаров в продуктовом магазине, или проезд на общественном транспорте. Поэтому подобно иным правам граждан, права потребителя также нуждаются в защите.

В России отношения с участием потребителей были впервые затронуты в конце 1980-х – начале 1990-х годов. Это связано с переходом Российской Федерации к рыночной экономике, которая открыла свободу частному сектору. Наводнение рынка некачественными товарами привело к необходимости правовой регламентации отношений между потребителями и продавцами. Исходя из этого, 7 февраля 1992 года был принят Закон РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Актуальность темы обусловлена тем, что все чаще появляются новые товары, работы и услуги, параметры и качество которых нуждается не только в техническом, но и в юридическом оформлении. Однако добиться идеального качества таких товаров и услуг довольно проблематично в силу объективных причин. Потребитель, в свою очередь, всегда являлся наиболее уязвимым субъектом в гражданско-правовых отношениях по сравнению с юридическими лицами. Обусловлено это тем, что права предпринимателей защищены профессионалами, а потребитель, как правило, не имеет такой поддержки.

Научная проблема данной темы заключается в том, что по сей день остается довольно много нерешенных вопросов касательно защиты прав потребителей. Открытыми остаются вопросы по поводу сферы применения законодательства о защите прав потребителей, необходимости введения обязательного претензионного порядка, выбора верного способа защиты, верного распределение бремени доказывания и др. Исходя из вышесказанного, возникает настоятельная потребность в проведении

дальнейших научных исследований, с целью совершенствования законодательства о защите прав потребителей, установления и преодоления имеющихся недостатков в правоприменительной практике.

Объектом данного исследования являются общественные отношения, возникающие в связи с защитой прав и интересов потребителей товаров и услуг.

Предметом исследования выступают нормы права, которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей, судебная практика, которая сложилась в результате применения данных правовых норм и теоретические взгляды российских правоведов на проблемы защиты прав потребителей.

Целью настоящей работы является анализ и обобщение отечественного законодательства и правоприменительной практики по вопросам защиты прав потребителей

Задачи исследования

- изучить общую характеристику прав потребителей и основного понятийного аппарата.
- выявить основные тезисы, связанные с защитой прав потребителей.
- раскрыть понятие и формы защиты прав потребителя.
- раскрыть правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей.
- проанализировать защиту прав потребителей со сторон розничной торговли и со стороны выполнения работ и оказания услуг.

1 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1 Понятие и юридическая сущность защиты прав потребителей

Институт защиты прав потребителей относится к отрасли гражданского права. Проведя анализа Гражданского Кодекса, можно отметить, что нормы, содержащиеся в нем, носят, как правило, бланкетный характер. При этом отсылка происходит на Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»[1]. Преамбула специального закона о защите прав потребителей содержит понятийный аппарат, необходимый для его применения, однако интересующее нас понятие «защита прав потребителей» в данной преамбуле отсутствует. В случае отсутствия законодательного урегулирования проблемы, справедливо обратиться к научной правовой доктрине. Основу такой доктрины составляют взгляды на проблему различных ученых-правоведов, которые отражают проблематику в своих трудах. Однако ввиду отсутствия у всех ученых единой точки зрения, могут возникать противоречивые взгляды на одну и ту же проблему, внося еще большую путаницу в и без того непростую ситуацию.

Попытаемся раскрыть понятие «защита прав потребителей» через понятие «защита права».

С.С. Алексеев отмечает, что: «Защита права - это государственно-принудительная деятельность, которая имеет своей целью восстановление нарушенного права. Данная защита субъективного права осуществляется государственными органами в рамках особых правоохранительных отношений. Другими словами автор понимает защиту прав лишь в рамках восстановительной деятельности, которой должно предшествовать нарушение субъективного права».

[1] Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 01.04.2021) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 9.04.1992 г., № 15, ст. 766.

В.П. Волжанина понимает под защитой права реализацию субъективного права, независимо от воли обязанного лица, в установленном законе порядке. Иными словами, автор в данном случае понимает всю правоохранительную деятельность под понятием «защита права».

Б.Н. Мерзин, в свою очередь, под защитой права понимает обеспечение исполнения права, однако при такой точке зрения возникает резонный вопрос по поводу подмены термина «защита» термином «обеспечение».

Н.С. Малеин считает, что под защитой права понимается совокупность средств, направленных на предупреждение правонарушений и устранение их последствий.

Резюмирую все взгляды ученых, можно утверждать, что преобладают две точки зрения по данному вопросу:

- включение в защиту наряду с деятельностью по восстановлению нарушенного права, так же деятельность, направленную на предупреждение нарушения данного права.

- связывание осуществления права на защиту с фактом нарушения или оспаривания права, оставляя деятельность по предотвращению нарушений данных прав за рамками рассматриваемого понятия.

Исходя из содержания ст. 12 ГК РФ[2], можно отметить взгляд законодателя на термин «защита права». Посредством закрепления способов защиты права, законодатель понимает под защитой гражданских прав деятельность, связанную с восстановлением нарушенного прав и с защитой субъективного права от неправомерных посягательств.

Исходя из смысла всех вышеупомянутых точек зрения, следует уточнить один общий момент, который и объединяет все эти точки зрения – осуществление защиты прав происходит посредством принудительной силы государства. Таким образом, исходя из специфики отношений в сфере

[2] Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 09.03.2021) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

защиты прав потребителей, можно предложить следующее понятие защиты прав потребителей:

Защита прав потребителей – это система гарантированных государством мер, действующих в сфере взаимоотношений потребителя и продавца, направленных на предупреждение нарушений и восстановления уже нарушенных прав посредством принудительной силы государства.

Говоря о юридической сущности защиты прав потребителей, стоит отметить объект защиты гражданских прав, коим является субъективно право, закрепленное законодательством за участником гражданского оборота. Кроме того, следует отметить межотраслевой характер прав потребителя. Межотраслевой характер заключается в том, что несмотря на частно-правовую природу таких отношений, меры, принимаемые по их защите, как правило, имеют публично-правовой характер. Причина такого разделения заключается в том, что отношения в области защиты прав потребителей затрагивают интересы большой группы людей – «потребителей», и способствует удовлетворению материальных благ, следовательно, в дополнительных механизмах их обеспечения, которыми и выступают меры публично-правового характера.

1.2 Общая характеристика прав потребителей

Защита прав потребителей в законодательстве Российской Федерации возникла не так давно – в начале 90-х годов. Ранее отношения по защите прав потребителей регулировались нормами кодифицированного гражданского законодательства, которое устанавливало для субъектов правоотношений определенные права, обязанности и ответственность. Ввиду отсутствия специального законодательства, регламентация специфических отношений между потребителем и производителем товаров была затруднительной, действующее на тот момент законодательство устанавливало лишь общие

нормы, и было призвано служить базой для специального законодательства, которое на тот момент отсутствовало.

Действующее на тот момент законодательство имело еще одну очень важную проблему – оно не вполне соответствовало нормам международного права. Такое несоответствие находило отражение в том, что не все общепризнанные права потребителей были надлежащим образом законодательно урегулированы, а те, что имели место в законодательстве, не имели механизма реализации и носили сугубо декларативный характер. К таким правам потребителей можно отнести установленные и единогласно принятые 9 апреля 1985 года Руководящие принципы для защиты интересов потребителей. Данные принципы были приняты Резолюцией Генеральной ассамблеи ООН № 30/248[3]. В совокупности с фактическим отсутствием системы государственной защиты прав потребителей, создавались благоприятные условия для монополии хозяйствующих субъектов и последующему возрастанию цен, низкому качеству продаваемых товаров и оказываемых услуг.

В современной России ситуация по регулированию отношений в сфере прав потребителей ощутимо изменилась. На сегодняшний день действуют основные источники правового регулирования прав потребителей:

Гражданский кодекс РФ, который устанавливает, что отношения в сфере прав потребителей могут возникать из различных договоров.

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300, в который вносятся изменения по сей день.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28 июня 2012 г. № 17[4], являющееся не менее важным в регулировании вопросов связанных с защитой прав потребителей.

[3] Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. № 30/248 // СПС «Гарант»
[4] Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета, 11.07.2012 г. № 156.

Закон о защите прав потребителей регулирует отношения: «возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав».

Также Закон «О защите прав потребителей» раскрывает такие понятия как:

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. Кроме того, вышеуказанный закон дает определение таким понятиям, как: «изготовитель», «исполнитель», «продавец» и другие основные понятие, относящиеся к защите прав потребителей.

Проведя анализ основных понятий, отраженных в законе, необходимо разобраться на основании каких юридических фактов могут возникать отношения в сфере защиты прав потребителей.

Основаниями возникновения данных отношений может служить: заключение договоров розничной купли-продажи, договоров аренды, найма жилого помещения, договоров по предоставлению коммунальных услуг, строительного подряда, перевозки пассажиров и багажа, грузов, из договоров оказания финансовых услуг (по удовлетворению нужд потребителей, не связанных с предпринимательской деятельностью), из договоров банковских вкладов и некоторых других.

Анализ Закона о защите прав потребителей дает основания утверждать, что существуют общие права потребителей (Глава 1 Закона), а также специальные (главы 2, 3, 4 Закона).

Так, к общим правам потребителей, согласно Закона РФ «О защите прав потребителей», относятся права на:

а) просвещение в области защиты прав потребителей;

б) надлежащее качество услуг, работы, товара;

в) безопасность товара (работы, услуги);

г) надлежащую информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах);

д) компенсацию морального вреда;

е) судебную защиту.

К специальным правам относятся:

а) права потребителя при обнаружении в товаре недостатков (ст. 18 ФЗ РФ «О защите прав потребителей»);

б) право на обмен товара надлежащего качества;

в) права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), (ст. 29 Закона о защите прав потребителей);

г) право на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг);

д) право на государственную и общественную защиту прав потребителей;

е) права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Реализовать перечисленные права, потребитель может различными способами и в различных формах, рассматриваемых далее.

1.3 Формы защиты прав потребителей

Исходя из норм Гражданского кодекса РФ, а именно, ст. 11[5], 12, защита нарушенных прав граждан осуществляется в следующих формах:

- Самозащита
- Судебная защита
- Внесудебная защита

Самозащита гражданских прав – это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы.

Закон «О защите прав потребителей», а именно, ст. 23, 28, устанавливает конкретные способы защиты нарушенных прав потребителей, которые могут быть реализованы гражданином без обращения в соответствующие государственные органы.

Одной из разновидностей самозащиты является претензионный порядок урегулирования споров.

Претензионный порядок[6] урегулирования споров предполагает действия потребителя в форме обращения с устной претензией к должностному лицу предприятия, в случае нарушение прав потребителя при оформлении покупки или заказа. В пример можно привести ситуацию, когда потребитель приобретает некачественный товар, который не отвечает запросам потребителя, или эксплуатация которого в силу объективных причин невозможна. В таком случае потребитель имеет право возвратить такой товар по месту его покупки или изготовления, при предъявлении соответствующих документов. Кроме того, потребитель вправе требовать замену товара, соразмерное уменьшение покупной цены, безвозмездное устранение недостатков товара, или возмещения расходов на устранение недостатков такого товара самим потребителем, или третьим лицом, а также

[5] Гражданский кодекс Российской Федерации, Статья 11 - Судебная защита гражданских прав // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 5. – Ст. 410.

[6] Претензионный порядок - направление письменного требования (претензии) об устранении нарушения исполнения обязательства, адресованное должнику, продавцу товара или исполнителю услуг.

потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Такие правомерные требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В том случае, если продавец отказывается удовлетворить права потребителя, последним может быть составлена письменная претензия, в которой фиксируется суть предъявляемых требований, а также указывается факт отказа от удовлетворения устных требований.

В ситуации, если потребителю будет отказано в удовлетворении его требований, или же ответа и вовсе не последует, то за потребителем остается право на обращение в суд, а также на возмещение материального и морального вреда.

Как показывает практика, потребители редко применяют самозащиту нарушенных прав. Причина кроется в том, что как отмечалась ранее, потребитель является наиболее уязвимым субъектом правоотношений, зачастую покупатели не осведомлены о своих потребительских правах, или же не могут ими умело пользоваться, и, тем более, их защищать.

Говоря о внесудебных механизмах защиты прав потребителей, стоит отметить, что в структуру таких механизмов включается административный и частноправовой порядки действий. На основании ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»[7], реализация административного механизма защиты прав потребителей возложена на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы (далее – Роспотребнадзор).

[7] Постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // Собрание законодательства Российской Федерации от 12 июля 2004 г. N 28 ст. 2899.

Полномочия Роспотребнадзора[8] отражены в ст. 40 Закона «О защите прав потребителей». К числу основных полномочий Роспотребнадзора относят:

- организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;
- организацию и проведение проверок на предмет соответствия товаров (работ, услуг) установленным нормам, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, и ряд других полномочий[9].

Рассматривая частноправовой механизм защиты прав потребителей, стоит отметить формы, в которых данный механизм организуется:

Претензионная процедура. Суть претензионной процедуры, как отмечалась ранее, заключается в том, что потребитель вправе до обращения в судебные органы предпринять действия по разрешению конкретной

[8] Федеральная служба Российской Федерации, осуществляющая социально-гигиенический мониторинг, санитарно-гигиенический, санитарно-эпидемиологический государственный надзор и контроль, организацию и проведение противоэпидемических мероприятий, а также надзор и контроль в сфере защиты прав потребителей.

[9] Статья 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 01.04.2021) // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 9.04.1992 г., № 15, ст. 766.

ситуации в претензионном порядке путем направления устного или письменного обращения в организацию.

Общественная защита. Данная форма защиты прав потребителей осуществляется общественными объединениями потребителей. Права таких объединений зафиксированы в ст. 45 Закона «О защите прав потребителей». К числу основных прав общественных объединений потребителей можно отнести:

1. Участие в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

2. Проведение независимой экспертизы качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

3. Систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) своей деятельности. А также ряд других прав, отраженных в ст. 45 Закона «О защите прав потребителей».

Также защита прав потребителей осуществляется органами местного самоуправления в пределах территорий муниципальных образований.

Права органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей зафиксированы в ст. 44 Закона «О защите прав потребителей».

Судебная защита прав потребителей осуществляется на основании ст. 17 Закона о защите прав потребителей, а также ч.1 ст.11 ГК РФ. Судебная защита прав граждан осуществляется исключительно судом.

Согласно нормам ГПК РФ[10], а именно ч.1 ст.3, любой гражданин вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод и законных интересов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

В отношении подачи искового заявления о защите прав потребителей распространяется возможность предъявления иска по выбору истца. Таким образом, исковое заявление может быть подано по месту нахождения организации (или месту жительства ответчика, если он является индивидуальным предпринимателем), по месту жительства истца (месту его пребывания), а также по месту заключения или исполнения договора (ч.2 ст.17 Закона «О защите прав потребителей»).

Стоит отметить, что статьей 1099 ГК РФ и ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», предусматривается компенсация морального вреда потребителю вследствие нарушения его прав изготовителем (исполнителем, продавцом). Важно акцентировать внимание на том, что размер компенсации морального вреда не зависит от размера возмещения имущественного вреда и определяется судом. При определении размеров компенсации морального вреда, суд принимает во внимание степень вины нарушителя, степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями потребителя, которому причинен вред. Данные положения закреплены в статье 151 ГК РФ.

При взыскании компенсации морального вреда, следует принять во внимание тот факт, что в гражданском процессе каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается (ч.1 ст.56 ГПК РФ). Иными словами, если идет речь о возмещении морального вреда, потребитель должен доказать, что физические и нравственные страдания гражданина имели место быть на самом деле. Кроме того, В суде требуется доказывать как наличие у потребителя физических или нравственных

[10] Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 30.04.2021) // Собрание законодательства Российской Федерации от 18 ноября 2002 г. № 46 ст. 4532.

страданий, так и действий, нарушающих его личные неимущественные права либо посягающих на его другие нематериальные блага.

В качестве доказательств могут быть использованы свидетельские показания, результаты медицинского обследования и другие документы.

Резюмирую все вышесказанное, можно сделать следующие выводы:

Для грамотной защиты своих прав необходимо быть осведомленным о своих потребительских правах, и понимать, каким образом такие права можно реализовать.

В том случае, если потребитель не уверен в том, что он сможет самостоятельно защитить свои права, ему следует обратиться за защитой в Роспотребнадзор, федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, или в общественные потребительские объединения.

Вне зависимости от того, какой способ был выбран потребителем, существует стандартный порядок выполнения определенных процедур, характерных для защиты любого потребительского права, о которых каждый потребитель должен знать.

1.4 Правовой статус субъектов в сфере защиты прав потребителей

Для того чтобы определить правовой статус субъектного состава данных правоотношений, нужно выяснить, кто будет являться непосредственно субъектами указанных правоотношений.

На основании ст. 38 ГПК РФ, сторонами по данным правоотношениям будут выступать истец и ответчик. При этом в роли истца выступает потребитель, а ответчиком, соответственно, будет выступать контрагент в лице продавца, исполнителя, изготовителя.

Истцом является лицо, обратившееся в суд, права которого нарушены. Ответчик, в свою очередь – сторона гражданского процесса, которая, по мнению истца, нарушила его права и привлекается судом к ответственности.

Как было отмечено ранее в работе, потребитель является наиболее уязвимым субъектом данных правоотношений, в силу того, что он предположительно не обладает соответствующими знаниями (о товарах, работах, услугах, их особенностях и т.п.).

Контрагент[11], в свою очередь, являясь сильной стороной правоотношений, не всегда действует в рамках закона, надеясь на правовую безграмотность потребителя.

Учитывая вышесказанное, законодатель устанавливает несколько способов защиты прав потребителя:

- подача искового заявления потребителем самостоятельно
- подача искового заявление иными лицами, представляющими интересы как отдельно взятого потребителя, так и неопределенного круга потребителей.

В статье 18 Закона «О защите прав потребителей» заключены права потребителя при обнаружении недостатков в товаре. Данная статья базируется на принципах общих и специальных норм. К числу общих правил можно отнести правила, применяемые при обнаружении потребителем недостатков товаров в независимости от его вида.

К числу специальных правил законодатель относит правила недостатков предметов розничной купли-продажи, относящихся к технически сложным товарам.

Остановимся подробнее на общих положениях.

Исходя из текста Закона «О защите прав потребителей», при получении потребителем товара ненадлежащего качества, он вправе: потребитель вправе: потребовать замены товара на товар этой же марки (модели или

[11] Контрагент – это физическое или юридическое лицо, которое является одной стороной заключаемой гражданской или правовой договоренности.

артикула); потребовать замены на аналогичный товар другой марки (модели, артикула) с перерасчётом покупной цены при необходимости; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (произвести уценку товара); потребовать устранения недостатков за счёт продавца (изготовителя товара, уполномоченного продавцом, изготовителем лица) или возмещения расходов понесенных на устранение недостатков товара; отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной цены. В независимости от выбранного права потребитель вправе потребовать возмещения убытков, причинённых в результате предоставления товара ненадлежащего качества в порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

При этом под убытками, возникшими при нарушении продавцом своих обязательств, понимается следующее: реальный ущерб, упущенная выгода, иные косвенные убытки.

К реальному ущербу относятся расходы на восстановление поврежденного имущества, или стоимость утраченного имущества.

Под упущенной выгодой понимаются доходы, которые мог получить потребитель при надлежащем исполнении продавцом своих обязанностей.

В свою очередь, косвенные иные убытки – это разница в цене иного приобретаемого потребителем товара в случае возврата товара надлежащего качества.

При покупке технически сложных товаров установлен особы порядок защиты прав потребителей. При получении технически сложного товара ненадлежащего качества, потребитель вправе предъявить требования в течение пятнадцати дней со дня передачи товара.

Такое положение связано с невозможность сразу установить недостатки технически сложного товара. Как правило, такие недостатки возможно найти только в процессе эксплуатации таких товаров.

Стоит отметить, что при покупке товара ненадлежащего качества в кредит, в обязанности продавца может входить погашение кредитной

задолженности потребителя, в случае, если товар был куплен на заемные деньги.

Важно обратить внимание на то, что потребитель должен соблюсти сроки, установленные в договоре или законе, для предъявления своего требования продавцу, а также предоставить товар для проведения мероприятий по установлению недостатков и причин их появления.

Также необходимо отметить, что если на товар не установлен срок годности, срок службы или гарантийный срок, то в этом случае действуют положения статьи 19 Закона «О защите прав потребителей» - В случае передачи товара потребителю, на который не установлен гарантийный срок или срок годности товара, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Под разумным сроком, в свою очередь, понимается период времени, необходимый для обнаружения недостатков товара исходя из его потребительских свойств, сезонного характера использования и др.

При наличии у товара существенных недостатков, за потребителем остается право на предъявление требований к продавцу о безвозмездном устранении недостатков товара, при этом данное требование предъявляется в случае, если потребитель докажет, что недостатки товара имели место до момента его передачи.

В том случае, если продавцом нарушаются сроки удовлетворения требований потребителя, или продавец вовсе отказывается от выполнения законных требований потребителя, появляются основания для привлечения к ответственности такого продавца (изготовителя).

Ответственность выражается в виде неустойки, в размере одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки.

Относительно сроков ремонта товара стоит сказать, что они могут быть установлены в условиях договора, или же могут применяться правила,

установленные статьей 20 Закона «О защите прав потребителей», на основании которой недостатки товара должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, необходимый для устранения такого рода недостатков товара. В договоре может быть установлен срок устранения недостатков товара не более чем 45 дней, однако данный срок может быть увеличен при достижении взаимного соглашения.

Говоря о замене товара ненадлежащего качества, стоит отметить, что исходя из текста законодательства, продавец обязан произвести замену товара в течение семи дней с момента получения требования потребителя.

В условиях необходимости проведения дополнительной проверки качества товара, срок увеличивается на 20 дней.

В случае замены товара, гарантийный срок начинает течь заново с момента выдачи товара потребителю.

Если замена товара не представляется возможной в связи со снятием товара с производства, потребитель вправе воспользоваться любыми другими требованиями, вытекающими из норм законодательства о защите прав потребителей.

2 ПРОБЛЕМАТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ И ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ

2.1 Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров

Как было отмечено ранее, основной нормативно-правовой базой для защиты прав потребителя служат ГК РФ и Закон № 2300-1 «О защите прав потребителей». Основное внимание уделим последнему.

Анализируя содержание Закона № 2300-1, можно отметить явное выделение двух сфер отношений, в которые вступают потребители. К первой сфере относятся отношения, возникающие в соответствии и по поводу купли-продажи товаров, вторая сфера, в свою очередь, относится к отношениям по поводу оказания услуг (выполнения работ). Обе сферы отношений составляют неотъемлемую часть жизни каждого гражданина РФ, ибо каждый человек практически ежедневно совершает различные действия, связанные с куплей-продажей товаров, или оказанием услуг.

Рассмотрим вышеуказанные отношения подробнее. Говоря о договоре купли-продажи, стоит сразу раскрыть его сущность. Под договором купли-продажи понимается соглашение между двумя сторонами, по которому одна сторона именуемая продавцом, передает другой стороне – покупателю – определенную вещь, а покупатель, в свою очередь, обязуется уплатить за него определенную цену. Чаще всего в жизни потребителя встречается такая разновидность договора купли-продажи, как договор розничной купли-продажи.

Несмотря на то, что законодательство в сфере защиты прав потребителей существует довольно длительное время, назвать идеальным его довольно сложно. Прежде всего, связано это с тем, что гражданские правоотношения отнюдь не статичны и стремительно развиваются вместе с развитием технологий. Примером такого развития можно назвать дистанционную продажу товаров, которая в связи с пандемией COVID-19 стала еще стремительнее развиваться. К дистанционной продажи товаров

относят продажу товаров по договору розничной купли-продажи. Нельзя сказать, что дистанционная продажа товаров является недавно возникшим видом договора, однако законодательство, которое регулирует такие правоотношения довольно свежее, и как следствие, имеют свои проблемы и недостатки.

Дистанционная продажа товаров регулируется статьей 26.1 Закона «О защите прав потребителей». Изучив положения данной статьи, открытыми остается ряд вопросов, а именно:

Проблема идентификации пользователей. Текст статьи 26.1 прямо не указывает на возможность или необходимость использования электронной подписи. Кроме того, исходя из текста ФЗ «О персональных данных», возникает вопрос о защите персональных данных покупателей. Исходя из текста вышеуказанного ФЗ, все персональные данные граждан Российской Федерации должны храниться на территории РФ. Данное положение Федерального Закона создает ощутимые трудности при покупке товаров в зарубежных интернет-магазинах.

Наряду с проблемой идентификации пользователей можно выделить проблему «информационных посредников». Сущность данной проблемы заключается в том, что согласно Закону «О защите прав потребителей», продавец, до заключения договора, обязан предоставить всю необходимую информацию потребителю об основных потребительских свойствах товара. К таким свойствам могут быть отнесены цена и условия приобретения товара, срок службы и срок годности данного товара, а также полную и достоверную информацию, характеризующую товар, указанный на сайте в сети «Интернет». Вся вышеуказанная информация должна размещаться на сайте продавца, однако зачастую такая информация не является достоверной. При возникновении такой ситуации привлечь к ответственности владельцев сайтов довольно проблематично, связано это с тем, что информация, характеризующая товар, размещается на серверах сторонних организаций, которые предлагают такие услуги. При таких условиях механизм

ответственности владельцев серверов не проработан должным образом, и вопрос об ответственности собственников сайтов остается открытым.

Еще одной проблемой, с которой сталкиваются потребители, является нарушение права на информацию. Законом «О защите прав потребителей», а именно ст. 8, 10 установлено, что потребитель вправе требовать у изготовителя (исполнителя, продавца) всю необходимую информацию об изготовителе и основных потребительских свойствах товаров. К числу таких сведений относится информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов. Существует мнение, что необходимо также указывать возможные негативные действия, оказываемые воздействием на организм человека таких компонентов. Причина существования такой позиции заключается в том, что подавляющее большинство потребителей должным образом не осведомлены о возможном негативном воздействии на их организм такими продуктами. Незнание о возможном негативном воздействии генно-модифицированной продукции не дает потребителю возможности сделать осознанный выбор. Сама проблема заключается в том, что производители доводят до потребителей не всю информацию об их продукции, а лишь ту информацию, доведение до потребителя которой прямо указано в законе. Кроме того, существует проблема формы доведения до потребителя вышеуказанной информации. Законодатель указал, что информация о свойствах товара доводится до потребителя различными способами, например, путем указания такой информации на упаковке товара, или же путем размещения информации о товаре на стендах или досках. При этом в указаниях по расположению такой информации присутствуют обтекаемые формулировки: «…располагаются в удобном для прочтения месте», «…крупным шрифтом должно быть указано…». Однако наряду с такими формулировками отсутствует необходимая конкретизация – какое именно место можно считать удобным, какой шрифт будет являться крупным

– данные вопросы еще не нашли отражения в законодательстве РФ, а потому служит основой для злоупотреблений продавцом (изготовителем).

Такое злоупотребление может проявляться в указании производителем информации о товарах исходя из своего интереса – продавец действительно может указать какую-либо информацию крупным шрифтом, однако шрифт будет считаться крупным относительно остальной информации, а сам текст в целом будет мелким и нечитабельным. Кроме того, «удобное» место расположения потребительских свойств товара по версии изготовителя может быть на сгибе упаковки, или же в любом другом труднодоступном для потребителя месте. Довольно часто поступают жалобы от потребителей относительно шрифтового оформления этикеток товаров – на упаковке указывается лишь установленная ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» информация, зачастую мелким и практически нечитабельным шрифтом. Особенно данная проблема характерна для лиц пожилого возраста.

Решить данную проблему можно посредством проработки и внесения изменений в действующее законодательство. К числу конкретных мер можно отнести необходимость законодательного установления размера шрифта, а в случае невозможности указания информации установленным шрифтом ввиду размеров упаковки товара, законодательно установить зависимость размера шрифта от размера упаковки товара.

Несмотря на то, что законодательством в сфере защиты прав потребителей довольно детально обозначены права потребителей и различные гарантии, на практике они довольно часто нарушаются. Одной из причин нарушения установленных законодательством РФ прав потребителей является несоразмерность установленной ответственности за нарушение права. Проанализируем главу 14 КоАП[12], в которой есть несколько статей, предусматривающих административную ответственность за нарушение прав потребителей.

[12] Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 11.05.2021) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – ст. 1.

Например, согласно ст. 14.4, за несоответствие качества товаров, работ и услуг заявленным критериям, юридические лица обязаны заплатить штраф в размере от 20 до 30 тысяч рублей, а лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица – от 10 до 20 тысяч рублей.

В свою очередь, статья 14.8, предусматривающая ответственность за наиболее часто встречающиеся правонарушения относительно прав потребителей, предусматривает наказание в виде наложения административного штрафа на юридических лиц в размере до пятидесяти тысяч рублей, а должностные лица будут обязаны заплатить штраф в размер до тридцати тысяч рублей. Стоит отметить, что санкция статьи 14.8 предусматривает ответственность за совершение таких правонарушений, как: неисполнение обязанности продавца по обеспечению возможности оплаты товаров наличными и безналичными денежными средствами, непредоставление потребителю льгот, установленных законодательством РФ, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя и др.

Резюмируя вышесказанное можно выделить еще одну проблему – помимо низких штрафов, предусмотренных КоАП, которые явно не представляют существенной угрозы для крупных компаний, законодатель устанавливает разделение ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. По мнению В.А. Гуревича, такое положение вещей «не соответствует установленному Конституцией РФ принципу равенства всех перед законом и судом. Исправление допущенной законодателем ошибки требует унификации правового режима административной ответственности субъектов предпринимательской деятельности вне привязки к конкретной правовой форме осуществления последней»[13]. В целях осуществления данного предложения целесообразно дополнить статью 2.10 КоАП примечанием 2.1: «Лица, осуществляющие

[13] Гуревич В. А. Некоторые вопросы совершенствования законодательства РФ о защите прав потребителей / В. А. Гуревич // Вестник экономики, права и социологии. — 2014. — № 4. — С. 136–139.

предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, несут административную ответственность как юридические лица, если законом не установлено иное».

Также некоторые юристы выделяют проблему так называемой «либерализации законодательства». Связана данная проблема с тем, что несмотря на развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей, помимо позитивной составляющей, некоторые изменения вызывают негативные проявления. С.О. Мирочник отмечает такое негативное проявление, как декриминализация статьи 200 УК РФ, которая ранее предусматривала ответственность за обвешивание, обсчет, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств и качеств товара. Такие действия законодателя, по мнению С.О. Мирочника, привели к увеличению числа данных деяний.

Также нельзя не отметить еще одну немаловажную проблему, с которой довольно часто сталкиваются потребители – компенсация морального вреда. Сущность проблемы заключается в определении размера компенсации морального вреда. Исходя из текста ППВС от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда. По каждому случаю размер морального вреда будет определяться судом индивидуально, в зависимости от характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий. Решая данный вопрос, невозможно установить единый размер компенсации морального вреда в силу того, что как уже было сказано ранее, сумма морального вреда устанавливается исходя из индивидуальных особенностей каждого человека, и в аналогичных ситуациях будет сильно различаться. Кроме того, вышеуказанное Постановление Пленума ВС категорически запрещает прямую зависимость размера возмещения морального вреда от имущественного. В такой ситуации целесообразно установить нижний порог суммы компенсации морального

вреда, ниже которого суд не может опустить размер компенсации. Безусловно, такая позиция больше выгодна для потребителя, нежели для продавца, но не стоит забывать, что потребитель является наиболее уязвимым субъектом правоотношений.

По-прежнему важно выделить проблему низкой осведомленности граждан относительно их потребительских прав. Согласно официальной статистики Роспотребнадзора, за 9 месяцев 2020 года управлением подготовлено и направлено в суды 676 заключений в рамках реализации Закона «О защите прав потребителей». Это на 10,5% больше, чем за аналогичный период прошлого года. А процент удовлетворения исковых требований составляет 89% (516 дел). Исходя из данной статистики, можно сделать вывод, что потребители не так часто обращаются в специализированные органы за помощью в восстановлении своих нарушенных прав. Происходит это в силу различных причин, в число основных можно выделить низкую осведомленность потребителей о своих правах, потенциальная несоразмерность компенсации относительно судебных расходов, приводящая к нежеланию совершать какие-либо действия по защите своих прав, а также ряд иных причин.

В целях решения вышеуказанной проблемы целесообразно разработать и включить курс правовой грамотности потребителей в программу обучения школьников и студентов. Данный курс может быть как специализированный, так и включенный в курсы по общему праву, например, в обществознание.

Данный перечень проблем потребителей не является исчерпывающим. Несмотря на то, что проблем гораздо больше, справедливо отметить, что все они решаются. С каждым годом законодательство модернизируется, решая существующие проблемы и обращая внимание на вновь появившиеся.

2.2. Проблематика защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Наряду со сферой продажи товаров стоит сфера оказания работ или услуг. Глава 3 Закона РФ «О защите прав потребителей» регламентирует защиту прав потребителей в данной сфере. Из текста закона можно отметить, что под данной сферой понимаются работы и услуги, которые выполнены и оказаны в соответствии с возмездным договором подряда и договором оказания услуг.

Как и сфера купли-продажи товаров, сфера выполнения работ и оказания услуг довольно обширна и потребители так же часто встречаются с нарушением своих прав в данной сфере.

Итак, первая проблема, возникающая у потребителей в сфере оказания услуг – является проблема страхования. Такие услуги широко распространены на территории Российской Федерации, кроме того, некоторые виды страхования являются обязательными в силу предписания закона.

Рассмотрим статистику Банка России за январь-декабрь 2020 года. Доля общего количества жалоб на страховые организации составляет 16.9% от общего числа, и занимают второе место по количеству поданных жалоб. На первом месте располагаются жалобы на действия кредитных организаций – 57.4%.

Рассмотрев данную статистику в отношении страховых организации немного подробнее, можно сказать о том, что подавляющее большинство жалоб на страховые организации происходит вследствие правоотношений, вытекающих из договора ОСАГО[14]. В большинстве своем, данные жалобы связаны с противоправными действиями страховщика, к числу которых относятся: отказ от выплаты страховых сумм, необоснованное занижение страховых сумм, нарушение сроков выплаты страхового возмещения и ряд

[14] ОСАГО — обязательное страхование автогражданской ответственности.

других причин. Справедливо отмечается, что потребитель в данной сфере довольно хорошо защищен нормами гражданского законодательства и специализированными законами в области защиты прав потребителей, однако существует точка зрения, согласно которой данной защиты мало. Так, В.А. Рыбников считает необходимым пресечь саму возможность проявления подобных правонарушений путем создания превентивного механизма. Такие инциденты негативно влияют на мнение потребителя относительно рынка страховых услуг, и может побудить потребителя к незаконному уклонению от соблюдений требований обязательного характера в сфере страхования.

Ранее на рынке страховых услуг существовала серьезная проблема, которая выражалась в навязывании со стороны страховщика дополнительных услуг в качестве «обязательных» при заключении договора ОСАГО. Такие действия, как правило, выражались в необходимости оформления дополнительного полиса, например, от несчастного случая, без которого полис ОСАГО не оформляли. Данный вид навязывания дополнительных страховых услуг нарушал не только общее законодательство – нормы ГК о публичном договоре, но и специальное – ФЗ об ОСАГО[15].

Широкое распространение такого вида правонарушение побудило законодателя принять меры в виде дополнения КоАП статьей 15.34.1, которая устанавливает ответственность за необоснованный отказ страхового агента от заключения договора. Однако данная проблема не исчезла совсем, на сегодняшний день до сих пор приходят жалобы в Роспотребнадзор на страховщиков, которые продолжают заниматься подобными правонарушениями.

Наряду с проблемами в области страхования, существуют проблемы в сфере туризма. Данные сферы довольно схожи, ибо обе они имеют общее основание, в виде лежащего в основе возмездного договора оказания услуг, общие положения которого отражены в Гражданском кодексе РФ. Несмотря

[15] Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ (ред. от 01.03.2021) «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 18. – ст. 1720.

на то, что на сегодняшний день сфера туризма претерпевает серьезные трудности ввиду объективных причин – тяжелая эпидемиологическая обстановка в мире из-за пандемии COVID-19, а также из-за внешней политики Российской Федерации по отношению к другим государствам, существующие проблемы данной сферы никуда не делись. Как и в сфере продажи товаров, основная проблема данной области заключается в несоблюдении лицами, предоставляющими услугу, прав потребителей на предоставление информации, которая могла бы помочь гражданину для осознанного выбора. При этом отличием от сферы продажи товаров здесь будет выступать отнюдь не цена услуги. Для правильного построение туристического маршрута стоит иметь как можно больше информации о происходящем в стране назначения: к такой информации относятся происшествия, связанные с причинением вреда туристам, информация о потенциальной опасности, которая может грозить туристам, и др.

Законодательство устанавливает перечень информации, которую туристические операторы обязаны донести до туриста с целью обеспечения его безопасности. Данные формулировки, как и в случае с информацией о потребительских свойствах продукта, довольно размытые и могут толковаться различным способом. Данная проблема как раз и вызывает утаивание значимой информации для туриста.

Также довольно серьезные вопросы вызывает проблема ответственности лиц, оказывающих услуги туризма. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»[16] не предусматривает ответственность за совершение правонарушений, положения ГК РФ по этому вопросу не учитывают специфические особенности, указанные ранее, а нормы КоАП, а именно ст. 14.51, не предусматривает ответственность за описанные ранее действия туристических организаций.

[16] Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 20.03.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – ст. 5491.

Для решения такой проблемы целесообразно предпринять ряд действий по поводу усовершенствование уже существующего законодательства в сфере туризма. К таким действиям можно отнести установление ответственности за нарушение законодательства в сфере туризма, детально урегулировать обязанности туристических организаций по поводу информирования граждан относительно потенциальных опасностей, с которыми может столкнуться потребитель в стране назначения, а также усилить уже существующую ответственность за нарушение законодательства в сфере туризма.

Больше всего проблем у потребителей возникает в сфере оказания финансовых услуг. Обратившись к статистическим данным по работе с обращениями Банка России, очень хорошо прослеживается тенденция увеличения обращений в сфере кредитных отношений. За 2018 год доля жалоб в сфере кредитных отношений составляла 53.5% от общего числа обращений. За январь-декабрь 2019 года, доля жалоб возросла до 57.4% от общего числа. А за январь-декабрь 2020 года и вовсе выросла до рекордных 68.8%. На данную статистику сильно отразились кризисные явления последних лет и ранее упомянутая пандемия COVID-19. Особенно сильно отразились данные явления на тех, кто заключил кредитный договор в иностранной валюте. Независящие от потребителей условия создали ситуацию, значительно хуже, чем та, которая существовала до заключения кредитного договора. Бесспорно, банки, в большинстве своем, ведут свою деятельность правомерно, однако ухудшение материального положение потребителя после оказания кредитной услуги не способствует формированию качественно оказанной услуги в глазах потребителя. В связи с этим целесообразно на законодательном уровне установить гарантии потребителя от подобного рода ситуаций.

По-прежнему проблемой сферой остается сфера оказания жилищно-коммунальных услуг. В структуре обращений граждан в Роспотребнадзор в области защиты прав потребителей, сфера жилищно-коммунальных услуг

занимает 2 место (12%), уступая лишь сфере розничной торговли (39%). Одной из наиболее частых проблем потребителей в данной сфере является самоуправство управляющих компаний. Проблема заключается в том, что управляющие компании произвольно увеличивают суммы, установленные к уплате, что нарушает интересы потребителей. Немаловажное значение имеет проблема качества оказываемых управляющими компаниями услуг. Независимо от установленной законодательством ответственности, управляющие компании оказывают услугу формально, без заботы о качестве оказанной услуги, тем самым также затрагивают законные интересы потребителей.

Резюмирую все вышесказанное, можно сделать вывод, что в сфере выполнения работ (оказания услуг), точно так же как и в сфере продажи товаров, проблемы потребителей довольно схожи. Причиной сложившейся ситуации, как говорилось ранее, является низкая правовая грамотность потребителей относительно своих прав. Данная проблема негативно сказывается на механизме защиты прав потребителей в целом. Кроме того, открытым остается вопрос по поводу модернизации законодательства в сфере защиты прав потребителей. Обновленное законодательство в совокупности с высокой правовой грамотностью населения способны помочь достигнуть максимально высокий уровень правовой защищенности потребителей.

3 СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1 Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей в сфере продажи товаров

Проводя исследование в области защиты прав потребителей, нельзя не обратить внимания на существующую судебную практику в данной области. Важность судебной практики заключается в том, что посредством ее изучения можно определить позицию государственных органов по данному вопросу, а также сделать прогноз относительно будущего решения суда по возможному спору с продавцом.

Рассмотрим Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 22.07.2020 № 88-7180/2020[17].

Содержание судебного акта заключается в следующем: 1 августа 2018 года гражданин А. приобрел у АО «РТК» (Русская телефонная компания) смартфон марки «Apple Iphone 8 64gb space gray», стоимость которого составила 45 тысяч рублей. В процессе эксплуатации данного товара покупателем был выявлен недостаток – не работала основная камера смартфона. После обнаружения данного недостатка, истец обратился в официальный сервисный центр ООО «Сервис-М» для проведения гарантийного ремонта (дата обращения в сервисный центр – 25.04.2019).

Сотрудники данного центра существующий дефект подтвердили и приняли смартфон на ремонт, после чего вернули его истцу вместе с актом выполненных работ, в котором было указано, что ремонт был выполнен посредством замены комплектующего или составной части изделия по гарантии, был заменен «imei» (товар был возвращен потребителю 06.05.2019).

[17] Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020) [Электронный ресурс] // Режим доступа: https://www.vsrf.ru/documents/all/29317/ (дата обращения: 16.05.2021).

Спустя несколько дней после ремонта ранее существующий недостаток проявился вновь – основная камера смартфона не включалась, поэтому покупателем было принято решение обратиться в АО «РТК» с претензией, в которой гражданин А. просил о возврате уплаченных за смартфон денежных средств. Однако претензия не была получена продавцом и была возвращена покупателю за истечением срока хранения. После чего гражданин А. обратился в ООО «ЦНЭ ЭкспертПроф» с целью получения экспертного заключения относительно существующего дефекта смартфона. Заключение эксперта вышеупомянутого общества с ограниченной ответственностью от 16.07.2019 г., подтвердило существующую неисправность и установило ее производственный характер. При данном дефекте покупатель не может использовать ни одной функции устройства. Стоимость устранения данного недостатка составляет 28 тысяч рублей, согласно данным АСЦ Саратов.

Районный суд и суд апелляционной инстанции признали существующую неисправность существенного из-за установленного обстоятельства – имеющийся дефект возник до передачи товара покупателю и ранее устранялся в рамках осуществления гарантийного ремонта, однако проявился вновь после проведения мероприятий по его устранению.

В данных условиях суды, основываясь положениями статей 4, 13, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г.№ N 2300-1 «О защите прав потребителей» признали заявленные требования обоснованными и подлежащими удовлетворению.

Кроме того, на основании ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», потребитель в праве при повторном проявлении дефекта товара обратиться к продавцу с требованием о возвращении стоимости некачественного товара в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи. Указанное право существует несмотря на то, что ремонт смартфона был произведен сервисным центром, а не продавцом.

Коллегия Первого кассационного суда общей юрисдикции находит выводы судебных инстанций подробно мотивированными и не имеет

оснований не согласить с ними. Кассационная жалоба АО «РТК» была оставлена без удовлетворения. Денежные средства за некачественный товар были возвращены гражданину А. продавцом.

3.2 Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей в сфере оказания услуг

Рассмотрим определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда Российской Федерации от 19.02.2019 г. № 80-КГ18-15.

С иском в суд обратилось коллекторское агентство о взыскании задолженности по договору займа с гражданина К.

Судом были установлены следующий обстоятельства: 11.09.2015 г. гражданин К. заключил договор потребительского займа с микрофинансовой организацией на сумму двадцать пять тысяч рублей и на срок до 01.10.2015.

Договором были установлены проценты в размере полутора процентов в день, или же 475% годовых. Также из условий договора вытекало обязательство заёмщика уплатить сумму займа и проценты по договору займа однократно и единовременно в размере тридцать одна тысяча восемьсот двадцать пять рублей, из которых двадцать пять тысяч сумма основного долга и шесть тысяч восемьсот двадцать пять рублей как проценты по договору займа.

17.07.2017 г., был заключен договор цессии, согласно которому микрофинансовая организация передает цессионарию (коллекторскому агентству) требования к гражданину К., возникшие в результате осуществленного им займа 11.09.2015 г., который на момент составления договора цессии не исполнил свои обязательства перед займодавцем.

Размер суммы долга по состоянию на 23.03.2017 г., был посчитан истцом самостоятельно, и составлял сто девяносто пять тысяч девятьсот девяносто рублей, из которых основной долг составлял двадцать четыре тысячи пятьсот рублей, а сумма процентов - сто семьдесят одна тысяча

четыреста девяносто рублей. Районный суд удовлетворил данную сумму исковых требований, после чего, с данным решение районного суда согласился и суд апелляционной инстанции.

Судебная коллегия ВС РФ, основываясь на гражданском законодательстве, а именно на статье 807 ГК, а также на специальном Федеральном Законе, регулирующим деятельность микрофинансовых организаций[18], признала решения Районного суда и суда апелляционной инстанции немотивированными.

В данных нормах права отражены предельные значения общей стоимости потребительских кредитов, заключаемых между микрофинансовыми организациями и физическими лицами.

Кроме того судебная коллегия пришла к выводу, что судом первой инстанции не было учтено то, что для потребительских микрозаймов без обеспечения на сумму до тридцати тысяч рублей сроком свыше одного года, предельное значение общей стоимости такого кредита установлено в размере 121,036 % при среднерыночном значении 101,24 %.

Исходя из вышесказанного, коллегия делает вывод, что с ответчика была взыскана сумма денежных средств, значительно превосходящая установленное Банком России предельное значение общей стоимости микрозайма.

[18] Федеральный закон от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (ред. от 11.01.2021) // Собрание законодательства Российской Федерации от 5 июля 2010 г. № 27 ст. 3435.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день, проблема защиты прав потребителей является одной из самых актуальных. Каждый человек является потребителем, каждый день граждане реализуют свои потребительские права – все это составляет актуальность проблемы на современном этапе. Как было справедливо отмечено ранее в работе – потребитель является наиболее уязвимой стороной в отношениях с продавцом, отсюда возникает необходимость законодательной поддержки потребителей. Бесспорно, Российское законодательство в сфере защиты прав потребителей заметно модернизировалось с течением времени, однако, как показало исследование, оно еще далеко несовершенно.

В настоящее время существует несколько основных форм защиты прав потребителей – самозащита, судебная защита и внесудебная защита.

При изучении проблем защиты прав потребителей в сфере продажи товаров и выполнения работ (оказания услуг), были выявлены следующие проблемы:

1. Несоразмерность установленной ответственности за нарушение права. Анализируя ряд статьей 14 главы КоАП, относящихся к защите прав потребителя, можно отметить довольно мягкую административную ответственность для юридических лиц. Рассмотрим в качестве примера статью 14.4, которая предусматривает ответственность продавца за продажу товаров, не соответствующих образцам по качеству (оказание услуг, не соответствующих требованиям НПА). Санкция данной статьи предусматривает штраф в размере от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц, и от 10 до 20 тысяч рублей для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица. Будем честны, размер данных штрафов не представляют никакой угрозы для деятельности крупных компаний, и выполняют в основном превентивную функцию, нежели правовосстановительную. Решение данной проблемы

представляется возможным путем либо увеличения существующих штрафов, либо индивидуализации наказания в зависимости от материального положения виновного лица.

2. Одной из ключевых проблем в сфере защиты прав потребителей является низкая правовая осведомленность граждан относительно их потребительских прав. Слабая потребительская грамотность граждан находит свое отражение в виде дезориентации потребителей в правовом поле, и, как следствие, неспособности дать юридически грамотную оценку своим действиям и действиям контрагента, а также заблуждения потребителя относительно правильности толкования правовых норм, регулирующих сферу защиты прав потребителей. Решить данную проблему можно путем введения в образовательную программу школьников и студентов занятий в сфере правовой грамотности потребителя.

3. Третья проблема заключается в недобросовестности контрагентов. Как уже ранее отмечалось в работе, происходит это, прежде всего, из-за проблемы, описанной в первом пункте, а именно – несоразмерности установленной ответственности за нарушенные права потребителей. Недобросовестность контрагентов проявляется как в сфере продажи товаров, так и в сфере оказания услуг (выполнения работ). В сфере продажи товаров, производители доводят до потребителей не всю информацию об их продукции, а лишь ту информацию, доведение которой прямо указано в законе. Неполнота существующей информации ставит в затруднительное положение потребителя относительно правильности выбора товара. В сфере оказания услуг недобросовестность контрагентов можно отметить на примеры сферы жилищно-коммунальных услуг. В структуре обращений граждан в Роспотребнадзор в области защиты прав потребителей, сфера жилищно-коммунальных услуг занимает 2 место (12%) от общего числа поданных жалоб, уступая лишь сфере розничной торговли (39%). Управляющие компании произвольно увеличивают суммы, установленные к уплате, а также оказывают различные услуги формально, без заботы о

качестве оказанной услуги, тем самым также затрагивают законные интересы потребителей. Решить данную проблему можно двумя способами. Первый способ заключается в ужесточении уже имеющихся санкций за нарушения прав потребителей. Второй способ – создание новых специальных норм права, которые будут регулировать наиболее проблемные правоотношения в области защиты прав потребителей.

Резюмируя все вышесказанное, можно сделать вывод, что исправление большинства существующих проблем возможно посредством внесения определенных коррективов в действующее законодательство. Ввиду стремительно развивающегося технического прогресса, и, как следствие, развивающихся гражданских отношений, обновленное законодательство должно гибко реагировать на изменение общественных отношений, которыми могут порождаться новые проблемные моменты. В данной работе были отражены лишь некоторые из существующих проблем в сфере защиты прав потребителей. Однако каждая из проблем требует наиболее тщательного анализа и разработки мер по ее решению. В совокупности данные действия должны привести к улучшению положения всех заинтересованных в этом сторон.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Российская газета, 04.07.2020, № 144.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 №51–ФЗ (ред. от 09.03.2021) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 09.03.2021) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 5. – Ст. 410.

4. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 16.04.2021) // Собрание законодательства Российской Федерации от 17 июня 1996 г. № 25 ст. 2954.

5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 11.05.2021) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – ст. 1.

6. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 30.04.2021) // Собрание законодательства Российской Федерации от 18 ноября 2002 г. № 46 ст. 4532.

7. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 30.04.2021) // Собрание законодательства Российской Федерации от 03.01.2005 г. № 1 (часть I) ст. 14.

8. Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-I (ред. от 30.12.2020) «О банках и банковской деятельности» // Ведомости съезда народных депутатов РСФСР от 6 декабря 1990 г. № 27 ст. 357.

9. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 01.04.2021) «О защите прав потребителей» // Ведомости Съезда народных депутатов Российской

Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 9.04.1992 г., № 15, ст. 766.

10. Закон РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 (ред. от 10.01.2021) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 14 января 1993 г. № 2 ст. 56.

11. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 20.03.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – ст. 5491.

12. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. от 28.08.2020) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // Собрание законодательства Российской Федерации от 5 апреля 1999 г. N 14 ст. 1650.

13. Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ (ред. от 01.03.2021) «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 18. – ст. 1720.

14. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 01.01.2021) «О лицензировании отдельных видов деятельности» // Собрание законодательства РФ. – 2011. – № 19. – ст. 2716.

15. Федеральный закон от 02.06.2010 № 151-ФЗ (ред. от 11.01.2021) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» // Собрание законодательства Российской Федерации от 05.07.2010 г. N 27 ст. 3435.

16. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 (ред. от 01.05.2020) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // Собрание законодательства Российской Федерации от 12.07.2004 г. N 28 ст. 2899.

17. Постановление Правительства РФ от 6.05.2011 г. № 354 (ред. от 14.03.2021) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» //

Собрание законодательства Российской Федерации от 30 мая 2011 г. N 22 ст. 3168.

18. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (ред. от 27.03.2019) // Собрание законодательства Российской Федерации от 14.11.2011 г. N 46 ст. 6539.

19. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 (ред. от 31.12.2020) «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 18.01.2021 г. № 3 ст. 593.

20. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020) [Электронный ресурс] // Режим доступа: https://www.vsrf.ru/documents/all/29317/ (дата обращения: 16.05.2021).

21. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребит елей» // Российская газета, 11.07.2012 г. № 156.

Учебная и научная литература

22. Аюшеева И. З., Богданова Е. Е., Булаевский Б. А. Гражданское право. Учебник. В 2 томах. Том 1. М.: Проспект, 2020. 440 с.

23. Мохров, Д.А. Актуальные проблемы защиты прав потребителей: информационный бюллетень / Д.А. Мохоров, В.П. Демидов, А.Ю. Мохорова. – СПб.: СПбКА, 2016. – 145 с.

24. Мохров, Д.А. Актуальные проблемы защиты прав потребителей: научно-практическое пособие / Д.А. Мохоров, В.П. Демидов, А.Ю. Мохорова. – СПб.: СПбКА, 2016. – 175 с.

Публикации в научных журналах, сборниках и СМИ

25. Абдурахманов Р.Р. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества / Novaum.ru, 2017. – С. 202-204.

26. Бандурин Р.А. Защита прав потребителей: правовой и товароведческий аспекты / Экономика. Социология. Право. 2017. № 4 (8). С. 9-14.

27. Барабанова С.В. Проблемы реализации прав потребителей на качество и безопасность товаров, работ, услуг / С.В. Барабанова, И.Н. Ножнин // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2016. – № 2 (41). – С. 62-67.

28. Батршина Ю.Р. Актуальные проблемы защиты прав потребителей в РФ / Ю.Р. Батршина // Законность и правопорядок в современном обществе. – 2014. – № 22. – С. 46-48.

29. Гуревич В. А. Некоторые вопросы совершенствования законодательства РФ о защите прав потребителей / В. А. Гуревич // Вестник экономики, права и социологии. — 2014. — № 4. — С. 136–139.

30. Иоффе О.С. Гражданское право. Избранные труды / О.С. Иоффе. - М.: Статут, 2020. - 784 с.

31. Пестова М. Обеспечение законности при реализации прав потерпевшего лица / М. Пестова // Научное образование. — 2020. — № 1 (6). — С. 131–132.

32. Короткова М.В. Правовая культура в сфере защиты прав потребителей на территории Российской Федерации / М.В. Короткова // Экономика. Налоги. Право. – 2015. – № 5. – С. 140-146.

33. Кратенко М.В. К вопросу о реформе законодательства о защите прав потребителей / М.В. Кратенко // Судья. – 2014. – № 1. – С. 18-23.

34. Кротов К. С. Административная ответственность в сфере защиты прав потребителей как частная разновидность административной ответственности в сфере защиты конкуренции / К. С. Кротов // Актуальные вопросы теории и практики реализации публичной власти: сб. науч. тр. по материалам IV Ежегодных Саратовских административно-правовых чтений. — Саратов : ИП Коваль Юлия Владимировна, 2018 — С. 133–135.

35. Левошин С.В. Проблемы защиты прав потребителей / С.В. Левошин // Приоритетные научные направления: от теории к практике. – 2016. – № 23. – С. 253-257.

36. Лепешкина О.В. Истоки государственно-правового регулирования защиты прав потребителей / О.В. Лепешкина, Е.Б. Лепешкин // Психология. Экономика. Право. – 2014. – № 1. – С. 85-91.

37. Малюгин С.В. Категория «правовая природа»: понятие, детерминанты, основные характеристики и подходы к определению / С.В. Малюгин // Российский юридический журнал. – 2016. – № 3. – С. 46-58.

38. Плахова Е.С. Защита прав потребителей в россии: административно-правовой аспект // Наука. Общество. Государство 2020. Т. 8, № 3 (31)

39. Фишер С.И. Защита прав потребителей в суде // Гуманитарный вестник Военной академии ракетных войск стратегического назначения. 2017. № 1 (5). С. 134-141.

40. Шеменева О.Н. Роль соглашений сторон в гражданском судопроизводстве. М.: Инфотропик Медиа, 2017. С. 271

41. Янева Р.Р. Лица, участвующие в деле о защите прав потребителей: состав, их процессуальные права и обязанности // Труды Оренбургского института (филиала) Московской государственной юридической академии. 2017. № 2 (32). С. 53-61.