

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Южно-Уральский государственный университет»  
(национальный исследовательский университет)  
Факультет «Экономика, управление, право»  
Кафедра «Конституционное, административное и муниципальное право»  
Направление подготовки «Юриспруденция»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой,  
д.ю.н., профессор  
\_\_\_\_\_ С.Г. Соловьев  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Правовые проблемы, связанные с институтом прав потребителей, на  
примерах судебной практики современной России**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ЮУрГУ – 030900. 2017. 361. ВКР

Руководитель,  
доцент  
кафедры КАиМП  
\_\_\_\_\_ А.Б. Левакин  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Автор работы  
Студент группы МиЭУП-540  
\_\_\_\_\_ Д.В. Волкова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Нормоконтролер  
зав. кафедрой ГПД,  
д.ю.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Д.Б. Абушенко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Миасс 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
Факультет «Экономика, управление, право»  
Кафедра «Конституционное, административное и муниципальное право»  
Направление подготовки «Юриспруденция»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ С.Г. Соловьев  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

### ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу студента  
Волковой Дарьи Викторовны  
Группа МиЭУП–540

1. Тема работы: «Правовые проблемы, связанные с институтом прав потребителей, на примерах судебной практики современной России» утверждена приказом по университету от 28.04.2017 г. № 835.
2. Срок сдачи студентом законченной работы 14.06.2017 г.
3. Исходные данные к работе: научная, учебная и методическая литература по гражданскому праву, материалы правоприменительной практики, гражданское законодательство Российской Федерации.
4. Перечень вопросов, подлежащих разработке:
  - 1) рассмотреть историю становления и развития института защиты прав потребителей;
  - 2) обозначить современное состояние законодательства о защите прав потребителей;
  - 3) выявить правовые проблемы защиты прав потребителей при покупке сложной техники;
  - 4) исследовать проблемные вопросы общего и специального законодательства о защите прав потребителей.
5. Дата выдачи задания 20.02.2017 г.

## КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Наименование разделов выпускной квалификационной работы	Срок выполнения разделов работы	Отметка руководителя о выполнении (дата, подпись)
<b>ГЛАВА 1 ИСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНСТИТУТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</b> §1.1 История становления и развития института защиты прав потребителей §1.2 Современное состояние законодательства о защите прав потребителей	20.03.2017	20.03.2017
	02.04.2017	02.04.2017
<b>ГЛАВА 2 ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</b> §2.1 Правовые проблемы защиты прав потребителей при покупке сложной техники §2.2 Проблемные вопросы общего и специального законодательства о защите прав потребителей	16.04.2017	16.04.2017
	01.05.2017	01.05.2017
Введение. Заключение	12.05.2017	12.05.2017

Руководитель работы \_\_\_\_\_ / А.Б. Левакин/

Студентка \_\_\_\_\_ / Д.В. Волкова/

## АННОТАЦИЯ

Волкова Д.В. Правовые проблемы, связанные с институтом защиты прав потребителей, на примерах практики современной России. – Миасс: ЮУрГУ, МиЭУП-540, 2017. – 81 с., библиогр. список – 79 наим.

Выпускная квалификационная работа содержит исследование актуальных правовых проблем, связанных с институтом прав потребителей на примерах судебной практики современной России. В представленной работе исследованы: история становления и развития института защиты прав потребителей; современное состояние законодательства о защите прав потребителей; проблемы правового регулирования защите прав потребителей.

В работе показана актуальность выбранной темы, которая заключается в том, что, по мнению многих теоретиков и практиков, вносимые в законодательство о защите прав потребителей изменения не решили множество накопившихся проблем связанных с защитой прав потребителей. Это подтверждается перечнем использованных научных источников и судебной практики.

В выпускной квалификационной работе поставлены цели, для достижения которых определены соответствующие задачи. Основной целью работы является выявление актуальных правовых проблем связанных с институтом защиты прав потребителей и определение путей их разрешения.

Выполненная работа отличается новизной, поскольку является исследованием, включающим в себя рассмотрение актуальных правовых проблем связанных с институтом защиты прав потребителей. Результатом представленного исследования является формулирование предложений в действующее законодательство с целью его совершенствования.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
ГЛАВА 1 ИСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНСТИТУТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	
§1.1 История становления и развития института защиты прав потребителей.....	11
§1.2 Современное состояние законодательства о защите прав потребителей.....	22
ГЛАВА 2 ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	
§2.1 Правовые проблемы защиты прав потребителей при покупке сложной техники .....	37
§2.2 Проблемные вопросы общего и специального законодательства о защите прав потребителей.....	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	59
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	71

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня защита прав потребителей – это формирующая цивилизованные рыночные отношения сфера имущественного оборота, которая с каждым днем приобретает все большее для государства и общества значение. Изначально связано это было с коренными преобразованиями, которые начались в конце 80-х – начале 90-х годов прошлого века. В ходе этих преобразований была затронута самая большая группа отношений – отношений с участием потребителя, которая складывается на рынке товаров и услуг. Переход к рыночному складу экономики и отказ от командно-административного устройства экономики вызвал острую необходимость правового регулирования отношений между субъектами предпринимательской деятельности и потребителями. Принятая и в последующем развиваемая законодателем нормативная база, регулирующая отношения в сфере защиты прав потребителей дала законные и цивилизованные средства для защиты потребителями своих нарушенных прав. При этом, современное состояние законодательной системы, посвященной защите прав потребителей, характеризуется большинством ученых и практиков как наполненная большим количеством теоретических и практических правовых проблем.

Подтверждает актуальность выбранной темы и государственный доклад Роспотребнадзора о защите прав потребителей в 2015 году. Так, в 2015 году возобновилась многолетняя тенденция роста числа поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей. Общее их количество достигло 329 829, что на 6,8 % больше, чем в 2014 году (308 902 обращения); на 2,5 % больше, чем в 2013 году (321 665 обращений); на 17,6 % больше, чем в 2012 году (280 587 обращений); на 25,6 % больше, чем в 2011 году (262 543 обращения) и в 4,6 раза больше, чем в 2006 году (71 156 обращений). В общем объеме всех полученных в 2015 году обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (329 829), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (288 545),

составила 87,5 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2014 году доля данных обращений составляла 86 %, 2013 году – 87 %) из которых 66 206 устных и 222 339 письменных обращений<sup>1</sup>.

Отдельно Роспотребнадзор отмечает, что динамика нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», в целом свидетельствует о сохраняющейся высокой доле нарушений прав потребителей на информацию (статьи 8–10 Закона о защите прав потребителей) – 67 % (в 2014 году – 62 %; в 2013 году – 66 %, в 2012 году – 60 %) от общего количества выявленных нарушений. По фактам выявленных нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2015 году в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами Роспотребнадзора было составлено 135 479 протоколов об административном правонарушении (в 2014 году – 156 379, в 2013 году – 157 107), 15 495 протоколов об административном правонарушении направлено для рассмотрения в судебные органы (в 2014 году – 25 801, 2013 году – 22 669), подано 1 961 заявление (иск) в суд по фактам нарушений прав потребителей (в 2014 году – 2 436, 2013 году – 2 598), выявленных в ходе проверок. Кроме того, 36 материалов (в 2014 году – 40, в 2013 году – 52) было направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел<sup>2</sup>.

Что касается структуры проверок и количества выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по результатам деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в 2015 году, то здесь следует отметить, что Челябинская область находится на 8 месте по числу нарушений в расчете на 1 проверку с результатом 3,5 нарушения на одну проверку. Первое место за Свердловской областью с результатом 8 нарушений на одну проверку<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2015. С. 7–8. URL: [http://14.rospotrebnadzor.ru/c/document\\_library/get\\_file?uuid=d2d9dd88-7810-4ee1-8fa7-649db5489e19&groupId=43099](http://14.rospotrebnadzor.ru/c/document_library/get_file?uuid=d2d9dd88-7810-4ee1-8fa7-649db5489e19&groupId=43099) (дата обращения: 25.04.2017).

<sup>2</sup> Там же. С. 7–8.

<sup>3</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году... С. 14.

**Объектом** исследования выпускной квалифицированной работы являются общественные отношения, связанные с институтом защиты прав потребителей.

**Предметом** исследования выступает нормативно-правовая база, регулирующая институт защиты прав потребителей.

**Цель** исследования – на основе теоретических материалов, научных статей, правоприменительной практики проанализировать существующее положение института защиты прав потребителей, выявить правовые пробелы в данной сфере и предложить пути их устранения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1) рассмотреть историю становления и развития института защиты прав потребителей;

2) обозначить современное состояние законодательства о защите прав потребителей;

3) выявить правовые проблемы защиты прав потребителей при покупке сложной техники;

4) исследовать проблемные вопросы общего и специального законодательства о защите прав потребителей.

Методологическая база исследования состоит в применении как общенаучных приемов и методов, так и специальных научных методов, выработанных в правоведении. В частности, при решении поставленных задач были использованы следующие **методы**: всеобщий диалектический метод, изучения и анализа научной литературы, действующего законодательства, изучения и обобщения судебной практики, историко-правовой метод, формально-юридический, сравнительно-правовой методы и др.

Говоря о **степени разработанности темы**, необходимо указать, что институт защиты прав потребителей исследовался в разное время. Так в дореволюционной России исследования посвящались отдельным вопросам защиты прав покупателей, связанные со свойствами товаров как



предмета договора купли-продажи, вопросы качества товаров и услуг. Среди основных ученых можно выделить: А.А. Евреинова, В.П. Исаченко, С.В. Пахмана, К.П. Победоносцева, Ф.И. Проскуракова, В.И. Фармаковского, Г.Ф. Шершеневича и др. В период существования советского государства и права вопросы защиты прав потребителей нашли отражение в трудах известных ученых-юристов Н.А. Барина, А.А. Власовой, В.П. Грибанова, К.Ф. Егорова, А.Ю. Кабалкина, Я.А. Куника, В.П. Мозолина, В.С. Мартемьянова, Е.А. Суханова, Л.В. Щенниковой, А.Е. Шерстобитова, В.А. Язева, В.Ф. Яковлева и др. Современный период характеризуется активной разработкой отдельных теоретических вопросов гражданско-правового регулирования отношений с участием потребителей. При этом одни из них носят исключительно частноправовой характер, другие – публично правовой, третьи – комплексный. Среди ученых современного периода можно выделить: А.Е. Шерстобитова, А.В. Агафонова, Д.Х. Валеева, М.А. Егорову, Е.Б. Келебай, Э.Г. Корнилова, Ю.В. Романца, Л.Б. Ситдикову, Л.В. Санникову, М.Ю. Чельшева, А.П. Фокова, А.М. Эрделевского и др. Здесь же следует отметить, что выбранная тема на сегодняшний день разработана неполно. Существующие правовые конструкции и механизмы института защиты прав потребителей, по мнению многих теоретиков и практиков неэффективны. Сегодня, не смотря на проводимые исследования в этой сфере, имеется целый ряд острых нерешенных актуальных проблем.

**Научная новизна** заключается в том, что данная выпускная квалификационная работа является исследованием, включающим в себя рассмотрение актуальных проблем, связанных с институтом защиты прав потребителей. В результате проведенного исследования предложены изменения действующего законодательства РФ направленные на устранение существующих проблем.

**Практическая значимость** выпускной квалификационной работы связана с тем, что выводы и предложения, касаемые изменений и дополнений законодательства, могут быть использованы для совершенствования

гражданско-правовых норм. Теоретические вопросы, исследованные в работе, могут использоваться для совершенствования учебного процесса в учебных заведениях юридического профиля.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, включающих четыре параграфа, заключения и библиографического списка. Первая глава посвящается историческим и теоретическим аспектам института защиты прав потребителей. Вторая глава касается правовых проблем защиты прав потребителей при покупке сложной техники, а также проблемных вопросов общего и специального законодательства о защите прав потребителей. В заключение подводятся итоги по проведенному исследованию, вносятся предложения по совершенствованию действующего законодательства. В библиографическом списке приводится перечень использованных нормативных актов, правоприменительной практики, научной и учебной литературы.

# ГЛАВА 1 ИСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНСТИТУТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## §1.1 История становления и развития института защиты прав потребителей

Защита прав потребителей имеет достаточно длительную историю. Практически во всех странах древнего мира существовали нормы, направленные на защиту прав потребителей. Самым первым правовым актом, в котором говорится о защите прав потребителей, являются Законы царя Вавилона Хаммурапи. В них предусматривалась ответственность за качество товаров, регулировались вопросы ценообразования и т.д. Предпосылки создания законодательства о защите прав потребителя присутствовали и в римском праве. Существовали различные нормы, которые защищали интересы граждан от недобросовестных продавцов. Наиболее известными являются дигесты императора Юстиниана. Отдельные правовые нормы, направленные на защиту прав потребителей, существовали и в дореволюционный период России, и в советское время, однако комплексный правовой акт отсутствовал.

В древнем Российском государстве тоже были свои законы, защищающие права потребителей. В Новгородских уставных грамотах при великом князе Владимире Святославовиче встречались указания о пошлинах, которые взимались за взвешивание товаров. Эти пошлины взыскивались в пользу Церкви. Церковь являлась самым уважаемым учреждением и выступала в качестве хранильницы эталонов веса и меры, обеспечивала добросовестность и порядочность в торговле. В 14 – 15 веках в Псковской судной грамоте получили определенное правовое регулирование многие стороны русской жизни, в том числе касающиеся совершения сделок по купле-продаже<sup>4</sup>. Так, в ст. 114 Псковской судной грамоты было сказано, что сделки могли

---

<sup>4</sup> Щербович И.А. История становления института защиты прав потребителей в России // Право и образование. 2000. № 4. С. 72. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=9206462> (дата обращения: 08.03.2017).

совершаться на пирах и сопровождаться попойками (т.е. праздноваться путем выпивки). В ст. 54 Псковской судной грамоты говорилось об обязанности ставить у креста торговца, привести его к присяге. Это было сделано для того, чтобы торговец не продал покупателю украденную или некачественную вещь. В середине 17 века был издан Указ о корчмах в Московском государстве. Он был посвящен борьбе с незаконным производством и реализацией спиртных напитков и табака. Первый закон, регулирующий потребительское кредитование, был введен в 1754 году. Закон установил максимальную ставку при кредитовании – 6%.

В советский период защите прав потребителей уделялось мало внимания. Некоторые виды фактически существовавших договоров с потребителями вообще не укладывались в рамки, действовавшей в то время классификации гражданско-правовых соглашений. Кроме того, в законодательстве отсутствовала система специальных гарантий охраны прав граждан при заключении договоров, направленных на обслуживание их потребностей.

Целенаправленное развитие законодательства о защите прав потребителей начинается с начала 20 века в США. Создавались различные потребительские организации, так называемые лиги покупателей, целями которых было оказание влияния на продавцов и изготовителей товаров, формирование потребительской культуры. В то время возникло осознание того, что необходимо оградить обычных граждан от произвола предпринимателей, целью которых было лишь получение прибыли. Первая такая организация была создана в Нью-Йорке в 1891 году. Впервые основные права потребителей были определены в Специальном послании о защите прав потребителей Джона Ф. Кеннеди Конгрессу США 15 марта 1961 года, в котором признавались их права на информацию, на безопасность, на выбор товара или услуги, на право быть услышанным<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Чурочкина О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) // Гражданское общество в России и за рубежом. 2013. № 4. С. 22. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=76023#0> (дата обращения: 08.03.2017).

Огромный вклад в развитие законов о защите прав потребителей, а также правоприменительной практики внес американский адвокат Ральф Нейдер (Ralph Nader), который справедливо считается основоположником движения в защиту прав потребителей. В 1965 году им была написана книга «Опасен на любой скорости» (Unsafe at Any Speed), в которой была раскритикована деятельность крупных компаний «Дженерал Моторс» (General Motors) и «Шевроле Корвейр» (Chevrolet Corvair), деятельность которых была направлена на извлечение прибыли от потребителей, независимо от безопасности своей продукции. Так, Нейдер писал о том, что компании не заботятся о безопасности потребителей, что не было никаких средств безопасности в автомобилях, которые хоть как-то спасали человеческие жизни (ремни безопасности)<sup>6</sup>.

До 1991 года в России отношения между гражданами-потребителями и продавцами (исполнителями, производителями) регулировались общими нормами гражданского законодательства. В то же время нормы кодифицированного Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ<sup>7</sup> и Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ<sup>8</sup> (далее – ГК РФ) послужили основой для разработки специального законодательства, которое было призвано защищать интересы потребителей. Необходимость принятия специального закона была обусловлена тем, что ГК РФ содержал только общие принципы и нормы, которые не защищали должным образом права потребителей, отсутствовали гарантии, и самое главное – приоритет потребителя в отношениях с предпринимателями.

Первый специальный Закон о защите прав потребителей СССР был принят Верховным Советом СССР 22 мая 1991 года<sup>9</sup> и содержал три раздела: I «Общие положения»; II «Права потребителей и их защита»,

---

<sup>6</sup> Матвейчев О. Ральф Нейдер. Американец, боровшийся за права потребителей! // «Живой журнал» (livejournal). URL: <http://mashina-s.livejournal.com/213825.html> (дата обращения: 08.03.2017).

<sup>7</sup> Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

<sup>8</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 410.

<sup>9</sup> Закон СССР от 22 мая 1991 года № 2184-1 «О защите прав потребителей» (утратил силу) // Ведомости СНД СССР и ВС СССР. 1991. № 24. Ст. 689.

III «Общественные организации потребителей». Новеллами стали статьи о праве на гарантированный минимальный уровень потребления (ст. 5), о возмещении морального вреда (ст. 12) и др. Несмотря на то, что многие нормы в нем имели положительный характер, он по существу не успел вступить в силу, так как СССР перестал существовать в конце 1991 года.

07 февраля 1992 года в действие вступил Закон Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). «Одним из существенных его положений стала норма, запрещающая при принятии других нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей, снижать гарантии защиты их прав по сравнению с установленными в Законе. Не менее важна норма Закона, предоставившая право принимать затрагивающие интересы потребителей нормативные акты только Правительству Российской Федерации и прямо запретившая ему поручать принятие таких актов министерствам и ведомствам. Закон определил, что потребителем является гражданин, который приобретает или намеревается приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд. Юридические лица были выведены из сферы действия Закона. Впервые в российском законодательстве были закреплены признанные международным сообществом права потребителей и гарантии их реализации. Закон предусмотрел повышенные гарантии защиты при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу граждан, установив десятилетний срок ответственности изготовителя за выпущенную продукцию, как перед потребителем, так и перед другими лицами, независимо от наличия между ними договорных отношений»<sup>10</sup>.

Существенной гарантией защиты интересов потребителей стало закрепление в Законе широких прав общественных объединений потребителей, позволяющих им реально участвовать в формировании потребительской политики в государстве. Кроме указанного Закона о защите прав потребителей, источниками правового регулирования прав потребителей в Российской

---

<sup>10</sup> Чурочкина О.С. Эволюция развития института... С. 19.

Федерации являются: ГК РФ, Федеральный закон РФ от 26 января 1996 года № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса России»<sup>11</sup> (ст. 9), руководящие принципы для защиты интересов потребителей<sup>12</sup>.

Закон о защите прав потребителей – так называемый вертикальный закон. Его нормы носят системообразующий характер, так как содержат ссылки на иные нормативные правовые акты. Все вместе они образуют систему законодательства о защите прав потребителей. Благодаря множественным бланкетным нормам с положениями данного закона корреспондируют многие нормы иных законов России и международных документов, признаваемых Российской Федерацией<sup>13</sup>. В настоящее время действует только более 20 подзаконных актов, принятых непосредственно во исполнение требований Закона о защите прав потребителей. По отдельным вопросам разрешения судами споров в области защиты прав потребителей Пленум Верховного Суда РФ издал Постановление от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»<sup>14</sup>, которое ныне утратило силу.

В частности Пленум Верховного суда РФ указал, что «при рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, необходимо иметь в виду, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары

---

<sup>11</sup> Федеральный закон РФ от 26 января 1996 года № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса России» // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 411.

<sup>12</sup> Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09 апреля 1985 года Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН). Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

<sup>13</sup> Богдан В.В. История становления законодательства о защите прав потребителей: Автореф. дис. канд. юрид. наук. Курск, 2006. С. 14. URL <http://elibrary.ru/item.asp?id=15897213> (дата обращения: 10.03.2017).

<sup>14</sup> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (утратил силу) // Российская газета. 1994. № 230.

потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, – с другой стороны. Учитывая это, суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином – предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций»<sup>15</sup>.

Помимо этого, «отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением

---

<sup>15</sup> Болтуев У.С. К вопросу об истории становления института защиты прав потребителей // Вестник Таджикского государственного университета права, бизнеса и политики. 2011. № 4. С. 23. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=17111344> (дата обращения: 10.03.2017).



предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того, с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 17 ноября 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»<sup>16</sup>.

Помимо этого, полагаем необходимым обозначить прочие нормативно-правовые акты из области защиты прав потребителей. Всего с 1992 года в Закон о защите прав потребителей было внесено 22 изменения. Рассмотрим некоторые из них. Новая редакция Закона о защите прав потребителей появилась в 1996 года. В новой редакции более подробно регламентированы права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). В Закон введены нормы об общественных объединениях потребителей (ассоциациях, союзах). В частности, установлено, что указанным объединениям перечисляется пятьдесят процентов суммы взысканного за нарушение прав потребителя штрафа, если они выступали в защиту прав потребителя. Установлено, что компенсация морального вреда, причиненного потребителю, осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

---

<sup>16</sup> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (утратил силу) // Российская газета. 1994. № 230.

От уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождены не только потребители, но и федеральный антимонопольный орган, федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей.

В 1997 году в Закон о защите прав потребителей были внесены изменения, связанные с большим количеством новых положений, направленных на защиту прав потребителя. Устанавливалось, что при расторжении договора купли-продажи по причине продажи товара ненадлежащего качества потребитель должен вернуть товар с недостатками только по требованию продавца и за его счет. Ранее требования потребителя рассматривались при предъявлении потребителем товарного или кассового чека. Теперь отсутствие у потребителя документов, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований<sup>17</sup>.

Введено новое правило о том, что «продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок (ранее – 6 месяцев, а в отношении недвижимого имущества – не более чем двух лет со дня передачи его потребителю), но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Гарантийный срок товара, а также срок его службы теперь исчисляются со дня передачи

---

<sup>17</sup> Иванова Т.М. История становления и развития института защиты прав потребителей за рубежом // Вестник Астраханского государственного технического университета. 2005. № 5. С. 280. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=11394342> (дата обращения: 11.03.2017).

товара потребителю (если иное не предусмотрено договором), а не со дня продажи»<sup>18</sup>.

Так, к примеру, Решением Благовещенского городского суда Амурской области от 08 мая 2001 года в иске о расторжении договора купли – продажи автомобиля, возмещении убытков, процентов за пользование чужими денежными средствами, неустойки, морального вреда, представительских расходов отказано, т.к. выявленные в технически сложном товаре недостатки не являются существенными. Суть рассмотренного дела была в следующем: «истец обратился в суд с требованиями по закону о защите прав потребителей, указав, что 27 апреля 1999 года ОАО «А.» ему был продан товар - автомобиль ВАЗ 21043 с недостатками, которые, как следует из заключения эксперта, являются производственными, в течение гарантийного срока данные недостатки подвергались неоднократному ремонту и вновь проявлялись, поэтому истец в декабре 1999 года передал свой автомобиль в ОАО «А.» с требованиями о расторжении договора купли-продажи, однако данное требование ответчиком необоснованно и удовлетворено не было, в силу этого просит расторгнуть договор о приобретении автомобиля между ней и ОАО «А.», взыскать с ОАО «А.» понесенные расходы за приобретение автомобиля 27 апреля 1999 года. в сумме 94500 рублей, расходы по приобретению автомагнитолы – 3600 рублей, антенны – 60 руб., воздухозаборника – 40 руб., дефлектора – 230 руб., чехлов автомобильных – 780 руб., спойлера – 280 руб., расходов по государственной регистрации автомобиля – 680 рублей, расходов, понесенных по устранению неисправностей в период гарантийного срока, на общую сумму 975 руб. 24 коп. Также просит взыскать ставку рефинансирования за пользование чужими денежными средствами из расчета 489 дней просрочки и учетной ставки 22%, в общей сумме 28239 руб. 75 коп, а также пеню за каждый день просрочки исполнения требования покупателя о расторжении договора в сумме 462105 рублей и компенсацию морального

---

<sup>18</sup> Гришаев С.П. Защита прав потребителей: Учебное пособие / С.П. Гришаев. Подготовлено для системы «КонсультантПлюс». 2016. URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CMB&n=18148](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CMB&n=18148) (дата обращения: 12.03.2017).

вреда за перенесенные нравственные страдания ввиду нарушения ее прав в сумме 10000 рублей»<sup>19</sup>.

В решении суд отметил, что «при возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обязательств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организации расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы»<sup>20</sup>.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца

---

<sup>19</sup> Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 08 мая 2001 года. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

<sup>20</sup> Там же.

(изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в месте нахождения потребителя доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров<sup>21</sup>.

Таким образом, в заключении параграфа отметим, что ряд особенностей правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации обусловлен тем, что становление российского потребительского права происходило в сложных экономических условиях перехода от плановой экономики к рыночной, отягощенного кризисными явлениями, негативными последствиями монополизации, правовым нигилизмом. Этим обусловлен ряд особенностей правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации. В отдельных случаях устанавливались более жесткие меры (гражданско-правовые, административные), направленные на защиту прав потребителей, чем в зарубежном законодательстве. Однако такое регулирование позволило в сложных экономических условиях Российской Федерации обеспечить действенную защиту прав потребителей. Принятие законодательства о защите прав потребителей и создание системы органов, призванных обеспечить реализацию и защиту прав потребителей, являются одним из примеров необходимого государственного вмешательства в частноправовые отношения, что в совокупности обуславливает специфику деятельности юрисдикционных органов по защите прав потребителей. Появление специального законодательства в сфере защиты прав потребителей и его изменения соответствовали изменению общественного строя России.

---

<sup>21</sup> Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 08 мая 2001 года. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

## §1.2 Современное состояние законодательства о защите прав потребителей

Основу правового регулирования отношений с участием потребителей составляют нормы Закона о защите прав потребителей. Определенные юридические гарантии прав потребителя, связанные с его участием в обязательственных отношениях, содержатся в частях первой и второй ГК РФ. Это правила о недопустимости соглашений об ограничении ответственности в договоре с потребителем (п. 2 ст. 400 ГК РФ), о публичном договоре и договоре присоединения (ст. ст. 426–428 ГК РФ), о договорах розничной купли-продажи и бытового подряда (§ 2 гл. 30, § 2 гл. 37 ГК РФ), о праве заемщика-потребителя досрочно вернуть сумму займа полностью или в части (абзац второй п. 2 ст. 810 ГК РФ) и др.

Некоторые виды обязательственных отношений с участием граждан урегулированы специальными федеральными законами, в числе которых можно упомянуть Федеральный закон РФ от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»<sup>22</sup>, Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»<sup>23</sup>, Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»<sup>24</sup>. И все же наиболее полное и комплексное регулирование отношений с участием потребителей обеспечивается с помощью норм Закона о защите прав потребителей, в котором сформулированы признаки потребительских отношений, закреплены основные права потребителя и гарантии их осуществления. Можно с уверенностью сказать, что качество нормативных предписаний Закона о защите прав

---

<sup>22</sup> Федеральный закон РФ от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» // СЗ РФ. 2005. № 1. Ст. 40.

<sup>23</sup> Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1996. № 49. Ст. 5491.

<sup>24</sup> Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

потребителей, актуальность его положений и согласованность с иными федеральными законами во многом определяют уровень правовой защищенности потребителей, оказывают существенное влияние на формирование правовой культуры потребителей и их контрагентов<sup>25</sup>.

С момента принятия в 1992 году Закон о защите прав потребителей нечасто подвергался серьезным преобразованиям, что, впрочем, не свидетельствует об исчерпывающей правовой регламентации отношений по защите прав потребителей. К числу факторов, способствовавших «устойчивости» первоначальной редакции Закона, можно отнести: принятие многочисленных федеральных законов, регулирующих отдельные виды отношений с участием граждан (потребителей), активную роль Верховного Суда РФ в формировании практики применения положений Закона о защите прав потребителей и выработке правовых позиций по наиболее дискуссионным вопросам. Анализ современной судебной практики по спорам о защите прав потребителей выявил ряд пробелов и недостатков структуры и содержания рассматриваемого Закона, которые мы осветим.

Рассмотрим структуру Закона о защите прав потребителей. Закон о защите прав потребителей имеет своеобразную «общую часть», в которой раскрыты основные понятия законодательства о защите прав потребителей, закреплены права потребителя (на информацию, качество товара и пр.), установлены формы ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) перед потребителем, урегулирован порядок государственной и общественной защиты прав потребителей (гл. I и IV Закона). Главы II и III Закона о защите прав потребителей посвящены особенностям защиты прав потребителя при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг) соответственно. Подобное двухчленное деление отношений с участием потребителей – на договоры купли-продажи и договоры подрядного типа представляется устаревшим и имеет ряд недостатков правоприменительного свойства.

---

<sup>25</sup> Чикалов А.Д. Защита прав потребителей / А.Д. Чикалов. М.: Лаборатория книги, 2011. С. 54. URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=140937&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140937&sr=1) (дата обращения: 19.03.2017).

Вполне очевидно, что отдельные договоры с участием потребителей с точки зрения системы обязательств не могут быть отнесены ни к договорам о продаже товаров, ни к договорам о выполнении работ (оказании услуг), например: договор проката, договор участия в долевом строительстве, договор банковского вклада, кредитный договор. Правила гл. III Закона о защите прав потребителей рассчитаны преимущественно на договоры об оказании услуг фактического характера, близкие по своей экономической и правовой природе к договору подряда (консультационные, туристские, образовательные, медицинские, гостиничные услуги). Между тем существенный сегмент отношений с участием потребителей составляют так называемые финансовые услуги (потребительское кредитование, открытие и ведение банковского счета, страхование), наряду с которыми также можно выделить посреднические услуги (агентирование, комиссия, доверительное управление). Потенциал применения норм гл. III Закона о защите прав потребителей к финансовым и посредническим услугам небольшой, если не нулевой<sup>26</sup>.

Главы II и III Закона о защите прав потребителей устанавливают разный объем ответственности за нарушение прав потребителей по договорам о продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг). В частности, за нарушение срока удовлетворения требований потребителя (об устранении недостатков, возврате уплаченной цены и пр.) взыскивается неустойка в размере 1% от цены товара - при нарушении договора купли-продажи (п. 1 ст. 23 Закона) и в размере 3% от цены работы или услуги – при нарушении договора о выполнении работ, оказании услуг (п. 5 ст. 28 Закона). Какие-либо логические или экономические причины подобной дифференциации режима ответственности предпринимателя отсутствуют. Меньший размер неустойки, установленной гл. II Закона о защите прав потребителей, стимулирует предпринимателей к тому, чтобы оформлять договорами купли-продажи даже те отношения, которые фактически опосредуют выполнение работ (например,

---

<sup>26</sup> Бугаенко Н.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав по гражданским делам о защите прав потребителей / Н.В. Бугаенко. М., 2013. С. 130. URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=17447](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=17447) (дата обращения: 19.03.2017).



по установке оконных и балконных стеклопакетов, изготовлению мебели по индивидуальным заказам). Обращает на себя внимание и то обстоятельство, что в гл. II Закона о защите прав потребителей имеется норма об ответственности продавца за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара: продавец обязан уплатить неустойку в размере 0,5% суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки (п. 3 ст. 23.1 Закона). Аналогичной нормой следовало бы дополнить и гл. III Закона о защите прав потребителей, поскольку предварительная оплата работ (услуг) имеет столь же широкое распространение, как и предварительная оплата товаров.

Отдельно полагаем необходимо остановимся на некоторых определениях данных в преамбуле Закона о защите прав потребителей. Так, к примеру, в научных кругах возникают споры, касающиеся определения понятия «потребитель». В.В. Богдан справедливо отмечает, что несостоятельны те доводы ученых, которые отвергают возможность отнесения к потребителям индивидуальных предпринимателей, которые якобы противостоят потребителям и заняты лишь деятельностью связанной с извлечением прибыли<sup>27</sup>. В настоящее время подобные доводы не могут быть восприняты, т.к. о возможности применения норм Закона о защите прав потребителей к индивидуальным предпринимателям высказался Пленум Верховного Суда РФ в своем постановлении (п. 17): «Гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, вправе обратиться в суд общей юрисдикции за защитой по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности»<sup>28</sup>. По итогу своего исследования она формулирует определение «потребителя», под которым понимает физическое лицо, в том числе зарегистрированное в

---

<sup>27</sup> Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: Дис. канд. юрид. наук. Курск, 2015. С. 11. URL: <http://www.dslib.net/civil-pravo/grazhdansko-pravovoe-regulirovanie-zawity-prav-potrebitelej-v-sovremennoj-rossii.html> (дата обращения: 19.03.2017).

<sup>28</sup> Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень ВС РФ. 2012. № 9. С. 34.

качестве индивидуального предпринимателя, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги), либо приобретающее товары (работы, услуги) на законном основании вследствие таких отношений исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности<sup>29</sup>. В этой связи, полагаем, что законодательно закрепленное на сегодняшний день определение «потребителя» необходимо изменить в соответствии с вышеизложенными положениями.

Далее остановимся на соотношении Закона о защите прав потребителей с иными федеральными законами. Как правило, специальный федеральный закон устанавливает самостоятельные формы ответственности предпринимателя за нарушение прав потребителя, которые исключают возможность применения соответствующих норм об ответственности Закона о защите прав потребителей: *lex specialis derogat generali*. В частности, согласно части 2 ст. 6 Федерального закона от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» за нарушение срока передачи объекта долевого строительства застройщик выплачивает участнику неустойку в размере 1/300 ставки рефинансирования Банка России за каждый день просрочки (1/150 ставки рефинансирования Банка России – если участником является гражданин)<sup>30</sup>.

Нетрудно подсчитать, что установленная вышеуказанным Федеральным законом неустойка в 18 раз меньше неустойки, установленной Законом о защите прав потребителей на случай просрочки удовлетворения требований потребителя по договору купли-продажи, и в 55 раз меньше неустойки, установленной на случай просрочки по договору о выполнении работ (оказании услуг). С чем связана подобная диспропорция, объяснить сложно, но в любом

---

<sup>29</sup> Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав. С. 12.

<sup>30</sup> Никоненко М.С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М.С. Никоненко. М.: Лаборатория книги, 2010. С. 71. URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=86937&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=86937&sr=1) (дата обращения: 21.03.2017).

случае не с малозначительностью нарушений в сфере долевого строительства<sup>31</sup>.

Свой размер неустойки устанавливает Федеральный закон РФ от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»<sup>32</sup>. За просрочку выплаты страхового возмещения страховщик уплачивает неустойку в размере 1/75 ставки рефинансирования Банка России от установленной Законом страховой суммы (п. 2 ст. 13 Федерального закона от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ), что также значительно меньше неустойки за просрочку, установленной Законом о защите прав потребителей. Применительно к отношениям по добровольному страхованию имущества граждан (например, страхованию транспортных средств КАСКО) специальный федеральный закон отсутствует. Как следствие, режим ответственности страховщика по договору КАСКО еще более строгий, чем по договору ОСАГО: за просрочку выплаты страхового возмещения страховщик уплачивает выгодоприобретателю (потребителю) неустойку в размере 3% от цены услуги. Серьезные затруднения в выборе применимой нормы возникают в тех случаях, когда для отдельных видов нарушений специальный закон не устанавливает самостоятельной формы ответственности.

В частности, Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ определены последствия таких нарушений со стороны застройщика, как просрочка передачи объекта долевого строительства и просрочка возврата уплаченной участником цены при расторжении договора (ч. 2 ст. 6, ч. 2 ст. 9 Федерального закона). Но как быть в тех случаях, когда застройщик несвоевременно исполняет требования участника об устранении недостатков объекта долевого строительства либо о соразмерном уменьшении цены объекта долевого строительства? Суды при рассмотрении подобных споров обращаются к положениям Закона о защите прав потребителей, которые подлежат

---

<sup>31</sup> Сидорук Т.С. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей / Т.С. Сидорук. М.: Лаборатория книги, 2010. С. 58. URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=86584&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=86584&sr=1) (дата обращения: 21.03.2017).

<sup>32</sup> Федеральный закон РФ от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // СЗ РФ. 2002. № 18. Ст. 1720.

применению в субсидиарном порядке.

Необходимо отметить и репрессивный механизм ответственности продавца (исполнителя). Законом о защите прав потребителей предусмотрен целый арсенал мер воздействия на продавца (исполнителя, изготовителя), допустившего нарушение прав потребителя: взыскание неустойки (штрафной по своему характеру), взыскание сверх неустойки суммы причиненных убытков в полном размере, взыскание компенсации морального вреда, взыскание штрафа. В п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»<sup>33</sup> была сформулирована следующая позиция: штраф за отказ удовлетворить законные требования потребителя в добровольном (досудебном) порядке взыскивается в пользу самого потребителя, при этом сумма штрафа исчисляется из всех взысканных в пользу потребителя санкций, за исключением судебных издержек<sup>34</sup>.

Принимая во внимание, что основной функцией гражданско-правовой ответственности является компенсационная (полное возмещение причиненных убытков), следует прийти к неутешительному выводу о том, что механизм ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) перед потребителем преследует иные цели: наказание и устрашение. В настоящее время 95% исковых заявлений потребителей включают в себя наряду с основным требованием (о безвозмездном устранении недостатков товара, возмещении расходов на ремонт, замене товара либо возврате уплаченной денежной суммы) дополнительные: о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения претензии, компенсации морального вреда и штрафа. В случае удовлетворения иска взысканная в пользу потребителя сумма с лихвой покрывает причиненные ему убытки, однако для предпринимателя подобное решение нередко грозит банкротством.

Несмотря на жесткие рекомендации Пленума Верховного Суда РФ в плане

---

<sup>33</sup> Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень ВС РФ. 2012. № 9. С. 34.

<sup>34</sup> Агафонова Н.Н. Всё о защите прав потребителей / Н.Н. Агафонова. М.: Проспект, 2016. С. 36. URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=443940&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=443940&sr=1) (дата обращения: 22.03.2017).

того, что неустойка за нарушение прав потребителя может быть снижена по правилам ст. 333 ГК РФ лишь в исключительных обстоятельствах, а также на отсутствие в Законе о защите прав потребителей нормы о праве суда уменьшить сумму взыскиваемого штрафа, в судебной практике наблюдается противоположная тенденция. Под тем или иным предлогом суды «проявляют милосердие» к предпринимателю – уменьшают размер взыскиваемого штрафа либо отказывают в его взыскании вовсе. Также нельзя сказать, что практика снижения судами размера неустойки за нарушение прав потребителя (по правилам ст. 333 ГК РФ) стала исключительным и крайне редким явлением<sup>35</sup>.

Рассмотрим пример из судебной практики. Л. обратилась в суд с иском к ООО «Капитал» о взыскании неустойки по договору участия в долевом строительстве за просрочку передачи квартиры, компенсации морального вреда и штрафа в размере 50% от присужденной судом суммы. Решением суда первой инстанции исковые требования удовлетворены частично, размер штрафа уменьшен со ссылкой на положения ст. 333 ГК РФ. Не согласившись с решением, Л. обратилась с апелляционной жалобой, в которой просила решение суда изменить и взыскать сумму штрафа в полном объеме. Апелляционным определением Ярославского областного суда от 12 сентября 2013 года № 33-5471/2013 решение оставлено без изменения, апелляционная жалоба Л. – без удовлетворения по следующим мотивам. По смыслу п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей штраф является мерой ответственности за ненадлежащее исполнение обязательства. Следовательно, при определении размера штрафа суд первой инстанции вправе был с учетом всех обстоятельств дела (в том числе с учетом несоразмерности подлежащего взысканию штрафа последствиям допущенного нарушения права истца) снизить его размер на основании ст. 333 ГК РФ, применяемой в данном случае

---

<sup>35</sup> Алдошин П.И. Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью / П.И. Алдошин. М.: Лаборатория книги, 2012. С. 43. URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=141458&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=141458&sr=1) (дата обращения: 23.03.2017).

по аналогии закона (ст. 6 ГК РФ)<sup>36</sup>.

В другом случае О. обратилась с иском к ЗАО «Банк ВТБ 24» о признании недействительными условий кредитного договора, взыскании необоснованно удержанных комиссий за выдачу и сопровождение кредита, взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда и штрафа за отказ удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке. Решением Промышленного районного суда города Ставрополя от 10 апреля 2013 года исковые требования О. удовлетворены в полном объеме. По апелляционной жалобе ЗАО «Банк ВТБ 24» указанное решение отменено судебной коллегией по гражданским делам Ставропольского краевого суда в части взыскания штрафа, в удовлетворении данного требования О. отказано. Выводы судебной коллегии мотивированы следующим. Взыскивая с ЗАО «Банк ВТБ 24» в пользу О. штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя о возврате суммы комиссий, суд первой инстанции сослался на ст. 13 Закона о защите прав потребителей, однако при этом не учел, что указанная норма не предусматривает право потребителя требовать добровольного, внесудебного признания отдельных положений кредитного договора недействительными. Денежные средства, уплаченные в качестве комиссии, подлежат взысканию в качестве последствий недействительности ничтожных условий кредитного договора. Соответствующий механизм защиты предусмотрен нормами ГК РФ (ст. ст. 12, 167 ГК РФ). Истица О. реализовала свое право на оспаривание в судебном порядке условий кредитного договора, применение последствий недействительности сделки. До вынесения судом решения о недействительности условий кредитного договора действия ЗАО «Банк ВТБ 24» не могут рассматриваться как игнорирование законных требований потребителя (Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от

---

<sup>36</sup> Апелляционное определение Ярославского областного суда от 12 сентября 2013 года № 33-5471/2013. URL: <http://www.lex-pravo.ru/content.php?id=2512> (дата обращения: 24.03.2016).

06 августа 2013 года № 33-4345/13<sup>37</sup>.

Анализ положений пункта 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей о штрафе за отказ удовлетворить законные требования потребителя, включая исходную редакцию данной статьи (о праве суда взыскать с ответчика штраф), позволяет предположить, что штраф задумывался законодателем как достаточно гибкая мера воздействия, применение которой зависит от конкретных обстоятельств дела, поведения продавца (степени его вины, длительности неисполнения требований потребителя, уклонения от получения претензии и пр.). Между тем в свете последних разъяснений Пленума Верховного Суда РФ по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей штраф по существу превратился в еще одну законную неустойку, которая взыскивается в пользу потребителя во всех случаях удовлетворения его исковых требований.

Далее рассмотрим расширение гарантий прав потребителя до уровня защиты в странах Европейского союза. Сравнительный анализ положений Закона о защите прав потребителей и европейского унифицированного законодательства о защите прав потребителей (директивы ЕС по вопросам защиты прав потребителей) свидетельствует о том, что в российском законодательстве по-прежнему отсутствует ряд достаточно важных гарантий прав потребителя. Несмотря на широкое распространение в России сетевых способов продажи товаров (косметики, чистящих средств и даже предметов бытовой техники)<sup>38</sup>, законодательство о защите прав потребителя не наделяет его какими-либо дополнительными правами в случае приобретения товара вне торговых помещений продавца, например по месту работы или по месту жительства потребителя, тогда как в странах Евросоюза уже более двух десятков лет действует Директива от 20 декабря 1985 года № 85/577/ЕЭС «О защите потребителя в отношении договоров, заключаемых вне помещений

---

<sup>37</sup> Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 06 августа 2013 года № 33-4345/13. URL: <http://www.lex-pravo.ru/content.php?id=2512> (дата обращения: 24.03.2016).

<sup>38</sup> Кратенко М.В. Пылесос по цене автомобиля: к вопросу о правовой регламентации коммивояжерских договоров // Законы России: опыт, анализ, практика. 2011. № 2. С. 74. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=15618439> (дата обращения: 24.03.2016).

для осуществления предпринимательской деятельности»<sup>39</sup>, в соответствии с которой потребитель вправе отменить заключенный в подобных условиях договор в течение 07 дней с момента уведомления о наличии указанного права.

С развитием потребительского кредитования все более актуальным становится вопрос о наделинии потребителя правом отказа от «связанных» договоров, т.е. сопутствующих приобретению товара финансовых услуг (кредитных, страховых). В случае расторжения договора купли-продажи товара, например в связи с выявлением в товаре недостатков, потребитель должен обладать правом отказаться от кредита, за счет которого производилась оплата товара, т.е. правом расторгнуть кредитный договор<sup>40</sup>.

Между тем существующая редакция п. 5 ст. 24 Закона о защите прав потребителей обеспечивает потребителю защиту лишь в случае расторжения договора купли-продажи товара, приобретенного в кредит, т.е. с отсрочкой или рассрочкой платежа (ст. ст. 488, 489 ГК РФ): продавец возвращает потребителю уплаченную за товар денежную сумму в размере погашенного кредита и плату за предоставление кредита (проценты). Иски потребителей, сочетающие в себе требования к продавцу о расторжении договора купли-продажи товара и к банку (кредитной организации) о расторжении кредитного договора, в части требования о расторжении кредитного договора судами оставляются без удовлетворения со ссылкой на самостоятельный (независимый) характер обязательств заемщика по кредитному договору<sup>41</sup>.

Более того, положения пункта 5 ст. 24 Закона о защите прав потребителей не всегда позволяют потребителю взыскать с продавца некачественного товара убытки в виде выплат по кредитному договору (проценты за пользование кредитом, плата за рассмотрение кредитной заявки). Со ссылкой на буквальный смысл положений п. 5 ст. 24 Закона о защите прав потребителей, на отсутствие

---

<sup>39</sup> Директива от 20 декабря 1985 года № 85/577/ЕЭС «О защите потребителя в отношении договоров, заключаемых вне помещений для осуществления предпринимательской деятельности». URL: <http://www.potrebitel.net/documents/2474/52681> (дата обращения: 24.03.2016).

<sup>40</sup> Ширвиндт А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве // Вестник гражданского права. 2013. № 1. С. 15. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=CJI&n=68189&req=doc#0> (дата обращения: 24.03.2016).

<sup>41</sup> Определение Ленинградского областного суда от 12 сентября 2013 года № 33-4367/2013. URL: <http://www.lex-pravo.ru/content.php?id=2512> (дата обращения: 24.03.2016).



причинной связи между продажей товара и заключением покупателем кредитного договора суды отказывают потребителю в иске о взыскании с продавца подобных убытков, даже не проверяя наличие между продавцом и кредитной организацией соглашений об условиях продажи товаров в кредит с льготной процентной ставкой и т.п.

Новеллы Федерального закона РФ от 26 октября 2002 года № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»<sup>42</sup> в части дополнения гл. IX параграфом 7 об особенностях банкротства застройщика и распространения соответствующих гарантий на всех участников долевого строительства, независимо от того, с помощью какой договорной конструкции застройщик оформил с ними отношения по привлечению денежных средств (предварительный договор купли-продажи недвижимости, договор простого товарищества, внесение вклада в уставный капитал и пр.), наводят на мысль о том, что Закон о защите прав потребителей следовало бы дополнить нормой о том, что в случае «обхода» продавцом (исполнителем) той или иной предписанной законом договорной модели к отношениям сторон применяются нормы соответствующего закона, в том числе в порядке аналогии закона<sup>43</sup>.

Например, при заключении с гражданином предварительного договора купли-продажи недвижимости в отношении объекта долевого строительства (строящегося жилья) к отношениям сторон подлежат применению правила Федерального закона РФ от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», при продаже гражданину так называемых «прав на клубный отдых» к отношениям сторон подлежат применению правила Федерального закона РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Альтернативой дополнения Закона о защите прав потребителей

---

<sup>42</sup> Федеральный закон РФ от 26 октября 2002 года № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» // Собрание законодательства РФ. 2002. № 43. Ст. 4190.

<sup>43</sup> Суворов Е.Д. Обход закона. Сделка, оформляющая обход закона / Е.Д. Суворов. М.: Издат. дом В. Ема, 2008. С. 123. URL: <http://lawlibrary.ru/izdanie2052352.html> (дата обращения: 25.03.2016).

вышеуказанной нормой может быть выработка соответствующей правовой позиции на уровне судебной практики, в частности путем указания на возможность применения аналогии закона (ст. 6 ГК РФ) при разрешении соответствующих споров в постановлении Пленума Верховного Суда РФ по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей.

Отдельно следует отметить тот факт, что законом предусмотрена административная ответственность за совершение правонарушений в сфере защиты прав потребителей. Данная ответственность установлена Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ<sup>44</sup> (далее – КоАП РФ). Но при этом некоторыми учеными отмечаются проблемные вопросы связанные, к примеру, с неверным определением объекта состава административного правонарушения и вследствие с этим и неверного определения расположения статей в КоАП РФ. Так, Е.И. Жаданова отмечает, что «действующий КоАП РФ не содержит отдельной главы, специально посвященной правонарушениям в сфере защиты прав потребителей. На сегодняшний день такие правонарушения сконцентрированы в основном в главе 14 КоАП РФ «Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности», но расположены в ней бессистемно, среди множества других правонарушений, посягающих на различные объекты в сфере предпринимательской деятельности. Более того, ряд составов правонарушений в сфере защиты прав потребителей (например, ч. 2 ст. 9.16., ст. 10.8., ст. 19.14 КоАП РФ) находятся в других главах КоАП РФ. Перечисленные обстоятельства затрудняют не только научное исследование правонарушений, посягающих на права потребителей и выделение этих правонарушений среди других родственных деликтов, но и практику применения действующего в этой области законодательства, являясь нередко следствием, как необоснованного привлечения, так и необоснованного

---

<sup>44</sup> Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ // СЗ РФ. 2002. № 1. Ст. 1.

освобождения юридического лица от административной ответственности»<sup>45</sup>. Также она отмечает, что «в настоящее время и система административных наказаний, и возможные размеры штрафов, налагаемых за нарушения в сфере защиты прав потребителей, не в полной мере отражают уровень общественной опасности рассматриваемого вида нарушений и размер вреда, причиняемого ими правопорядку в целом и законным правам участников отношений на потребительском рынке»<sup>46</sup>.

В этой связи необходимо, объединить все составы правонарушений в сфере защиты прав потребителей, закрепленных в действующем КоАП РФ в разных главах его Особенной части в самостоятельной новой главе Кодекса – «Административные правонарушения, посягающие на права потребителя». Также необходимо существенно увеличить размеры административных штрафов, налагаемых на юридических лиц за правонарушения, предусмотренные ст.14.4. КоАП РФ («Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований») и ст.14.2.2. КоАП РФ («Нарушение законодательства об обращении лекарственных средств»).

Таким образом, рассмотрев общую характеристику института защиты прав потребителей по российскому законодательству можно сказать, что на сегодняшний день правоотношения возникающие по поводу защиты прав потребителей представляют собой сложную и взаимосвязанную систему правовых элементов, многие из которых до конца не получили своего исследования и носят дискуссионный характер в доктрине. Так, к примеру, на сегодняшний день составы правонарушений в сфере защиты прав потребителей, закрепленных в действующем КоАП РФ находятся в разных его главах, хотя эти правонарушения посягают на один объект – права потребителя. Также следует отметить, что установленные на сегодняшний день размеры

---

<sup>45</sup> Жаданова Е.А. Административная ответственность юридических лиц за нарушение законодательства о защите прав потребителей: Дис. канд. юрид. наук. М., 2014. С. 13. URL: <http://www.dslib.net/admin-pravo/administrativnaja-otvetstvennost-juridicheskikh-lic-za-narushenie-zakonodatelstva-o.html> (дата обращения: 28.03.2017).

<sup>46</sup> Там же. С. 14.

административных штрафов не соответствуют уровню общественной опасности рассматриваемого вида нарушений и размер вреда, причиняемого ими правопорядку в целом и законным правам участников отношений на потребительском рынке. В связи с чем, необходимо данное несоответствие устранить. Помимо этого созрела объективная необходимость в изменении законодательного понятия «потребитель».

Таким образом, рассмотрев историко-теоретические основы развития института защиты прав потребителей в России, можно прийти к выводу о том, что на любом этапе развития нашего государства защите прав потребителей придавалось большое значение. Теоретические исследования института защиты прав потребителей, в том числе и Закона о защите прав потребителей находили закрепление в действующем законодательстве и служили основой для дальнейших научных исследований. При этой имеется достаточно теоретических и практических проблем связанных с реализацией прав потребителя, их охраной и защитой.

## ГЛАВА 2 ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### §2.1 Правовые проблемы защиты прав потребителей при покупке сложной техники

Одной из актуальных проблем современного гражданско-правового регулирования является проблема правового регулирования в области защиты прав потребителей. Вопросам правового регулирования защиты прав потребителей посвящено достаточно много работ<sup>47</sup>. Однако некоторые вопросы правового регулирования в сфере защиты прав потребителей остались недостаточно раскрытыми. Прежде всего, это вопросы, связанные с покупкой сложной копировальной техники. Не секрет, что в связи с развитием научно-технического прогресса покупка сложной копировальной техники (многофункциональных устройств, ксероксов, принтеров) стала доступна не только организациям, но и рядовым потребителям. Здесь возникает проблема, которая состоит в следующем. Некоторые компании продают сложную копировальную технику с так называемыми чипированными картриджами, которые в случае окончания в них тонера (красящего вещества) заправке не подлежат и пользователь вынужден их выбросить. При этом стоимость таких устройств (принадлежностей) примерно сравнима со стоимостью главной вещи, в данном случае принтера или иного многофункционального устройства (МФУ). Так, например, стоимость МФУ Samsung 3400 составляет 5590 руб., а стоимость принадлежности (картриджа) составляет 2290 руб. Если учесть, что принадлежность (картридж) рассчитана на 3000 страниц, то стоимость

---

<sup>47</sup> Неменок Н.П. Понятие и виды административно-правовых форм защиты прав потребителей в Российской Федерации // Юридический мир. 2013. № 5. С. 28–32. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=19108061> (дата обращения: 01.04.2017); Пантелеев В.Ю. Конституционно-правовое регулирование и конституционный (уставный) контроль в сфере защиты прав потребителей // Конституционное и муниципальное право. 2012. № 12. С. 48–51. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18725950> (дата обращения: 01.04.2017); Нетишинская Л.Ф. К вопросу о защите прав потребителей // Арбитражный и гражданский процесс. 2012. № 10. С. 19–20. URL: <http://lawlibrary.ru/article2257183.html> (дата обращения: 01.04.2017);

принтера равна стоимости двух картриджей, или 6000 страниц текста, что, безусловно, очень мало. При попытке повторной заправки тонера происходит полное разрушение картриджа (картридж полностью выходит из строя). Что же получается на самом деле? Потребитель, привлеченный относительно дешевой ценой принтера или multifunctional устройства, его приобретает, при этом, если идет активная печать, он вынужден постоянно покупать расходные материалы, по цене, сравнимой со стоимостью нового принтера или МФУ, дабы не лишиться гарантии на данную вещь. При этом если срок годности принтера равен примерно 10 годам, то картридж рассчитан примерно на месяц, при активной печати<sup>48</sup>.

И это далеко не самый худший вариант. Нередко стоимость расходных материалов равна или даже превышает стоимость самого принтера, что, конечно же, является недопустимым с точки зрения права. Возникает вопрос, почему подобная политика является недопустимой с точки зрения права. Дело все в том, что подобная товарно-ценовая политика фирмы ограничивает право собственности потребителя на приобретенный товар в пользу производителя и формирует зависимость поведения потребителя от воли производителя. В чем это конкретно выражается? Это выражается в том, что потребитель, сделав выбор в пользу продукции той или иной компании, при наличии чипированных ограничений фактически уже не может отказаться от приобретения принадлежностей данной компании. Возникает так называемый «эффект экономического наркомана», суть которого заключается в следующем. Продавец продает не потребляемую главную вещь по относительно низким ценам, тогда как принадлежность является потребляемой вещью и примерно равна стоимости главной вещи. При таком подходе стоимость владения данной вещью возрастает со временем, причем в некоторых случаях очень резко, тогда как себестоимость вещи, естественно, падает со временем, учитывая ее естественный износ.

---

<sup>48</sup> Осипов М.Ю. О некоторых проблемах правового регулирования защиты прав потребителей // Юрист. 2014. № 14. С. 20–22. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=80972> (дата обращения: 01.04.2017).

С точки зрения экономической теории это означает, что перед нами игра с нулевой суммой, в которой выигрыш продавца (его прибыль или даже сверхприбыль) возникает вследствие причинения убытков потребителю. Убытки же потребителя обусловлены искусственно вызванной производителем техники потребностью приобретать ненужный товар, в данном случае расходные материалы, по цене, которая значительно превышает ту стоимость, которую потребитель заплатил бы, если бы таких ограничений не существовало<sup>49</sup>.

Рассмотрим это на конкретном примере. Стоимость принадлежности (картриджа) составляет 2290 руб., тогда как стоимость заправки картриджа составляет 200 руб. Если учесть, что картридж рассчитан на 5 заправок, тогда сумма причиненных потребителю убытков в случае покупки нового картриджа, после того, как закончился тонер, составит  $2290 \times 5 - 200 \times 5 - 2290 = 8160$  руб., что составляет 145% от себестоимости самого принтера, или 103% от стоимости главной вещи + вещи принадлежности. В данном случае речь идет не просто о переплате и не о нормальной прибыли компании, а о сверхпереплате и о сверхприбыли компании, причем полученной весьма нечестным образом: путем введения потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств товара и ограничений права собственности потребителя на приобретенный товар<sup>50</sup>.

Рассмотрим на примере судебной практики. Так, Новосибирский областной суд рассмотрел в открытом судебном заседании в городе Новосибирске 01 октября 2013 года гражданское дело по апелляционным жалобам Ж. и ООО «e2e4 Новосибирск» на решение Центрального районного суда города Новосибирска от 15 июля 2013 года, которым искивые требования Ж. к ООО «e2e4 Новосибирск» о защите прав потребителя были удовлетворены частично и взыскано с Общества с ограниченной ответственностью «e2e4

---

<sup>49</sup> Девлятшина М. Потребителю – дорогу! // ЭЖ-Юрист. 2016. № 13. С. 15. URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=95324](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=95324) (дата обращения: 03.04.2017).

<sup>50</sup> Трояновский А.В. Нарушение договора международной купли-продажи товаров: средства правовой защиты покупателя // Гражданское право. 2015. № 6. С. 15–17. URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=92457](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=92457) (дата обращения: 03.04.2017).

Новосибирск» в пользу Ж. уплаченная за картридж сумма денежных средств в размере 2.178 рублей, неустойка в размере 118 рублей 92 копейки, расходы на почтовые услуги в размере 28 рублей 50 копеек, убытки, выразившиеся в произведенных истцом расходах на оказание истцу юридических услуг, в размере 1.000 рублей, компенсация морального вреда в размере 1.000 рублей, штраф в размере 2.560 рублей 21 копейку, расходы по оплате услуг представителя в размере 6.000 рублей, транспортные расходы в размере 2.400 рублей, а всего взыскано: 16.080 рублей 63 копейки<sup>51</sup>.

Заслушав доклад судьи Новосибирского областного суда А.В. Печко, объяснения представителей Ж. и ООО «е2е4 Новосибирск», судебная коллегия установила, что Ж. обратился с иском к ООО «е2е4 Новосибирск» о защите прав потребителя и просил взыскать с ответчика уплаченную за картридж сумму денежных средств в размере 2.178 рублей, взыскать с ответчика в силу ст. 23 Закона о защите прав потребителей в пользу истца неустойку в размере, определяемом на день вынесения решения суда, исходя из того, что по состоянию на 15 марта 2013 года размер неустойки составляет 653,40 рублей, взыскать с ответчика в пользу истца в качестве возмещения убытков, выразившихся в произведенных истцом расходах на почтовые услуги, сумму денежных средств в размере 28,50 рублей, взыскать с ответчика в пользу истца в качестве возмещения убытков, выразившихся в произведенных истцом расходах на оказание истцу юридических услуг, сумму денежных средств в размере 1.000 рублей, взыскать с ответчика в пользу истца в качестве компенсации морального вреда сумму денежных средств в размере 50.000 рублей.

Истец в обоснование заявленных исковых требований указал, что 04 февраля 2013 года заключил договор купли-продажи картриджа стоимостью 2.178 рублей. 04 февраля 2013 года непосредственно после приобретения товара попытался использовать этот товар. Однако печать документов на

---

<sup>51</sup> Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 01 октября 2013 года № 33-7687/2013. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.



принтере, на котором был установлен товар, стала производиться некачественно. На листах бумаги остаются отчетливые сплошные черные полосы, которые портят поставленные на печать документы. В результате наличия в товаре данного недостатка указанный товар не представляется возможным использовать по функциональному назначению. При использовании товара этот недостаток постоянно проявляется. 14 февраля 2013 года в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей обратился к ответчику с претензией о ненадлежащем качестве приобретенного указанного товара. Однако, ответчик в нарушение ст. 22 указанного Закона, в своем ответе на претензию, не выразил готовности удовлетворить все законные требования, изложенные в указанной претензии. Также истец заявил, что до этого случая уже заправлял ранее купленный картридж у ответчика. Причем, когда он хотел заправить картридж 6 раз, ответчик отказал ему в этом, указав на тот факт, что данную модель картриджа, возможно, заправлять лишь пять раз. После чего ответчик предложил приобрести новый картридж за сумму указанную в договоре купли-продажи.

Следствием указанного нарушения ответчиком прав потребителя истца стало причинение истцу морального вреда, выражающегося в постоянных переживаниях истца по поводу ненадлежащего качества приобретенного истцом у ответчика товара, неудовлетворения ответчиком изложенных в претензии законных требований истца, объективно возникающих затруднений в осуществлении профессиональной и иной деятельности истца по причине отсутствия надлежащего качества товара. Истец полагает, что денежное выражение указанного морального вреда, причиненного ответчиком истцу, составляет 50.000 рублей. Центральный районный суд города Новосибирска постановил указанное решение<sup>52</sup>.

В апелляционной жалобе Ж. просил решение суда изменить и взыскать с ответчика в пользу истца неустойку в размере 4.637,88 рублей, взыскать

---

<sup>52</sup> Решение Центрального районного суда города Новосибирска от 15 июля 2013 года № 2-5350/2013. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

компенсацию морального вреда в размере 50.000 рублей, в качестве судебных расходов 45.300 рублей; изменить сумму взысканного штрафа, включив в расчет штрафа сумму взысканных с ответчика судебных расходов. Указывает, что исковое требование о взыскании неустойки должно распространяться на нарушение потребительских прав истца в связи с отказом ответчика возместить отмеченные убытки. Также с ответчика за период с 11 июля 2013 года по 15 июля 2013 года следует взыскать неустойку за не возврат уплаченных за товар средств. Всего с ответчика должно быта взыскана неустойка в размере 4.637, 88 рублей.

В апелляционной жалобе ООО «е2е4 Новосибирск» просило решение отменить, т.к. судом не учтено, что потребитель не исполнил обязанность досудебного урегулирования по передаче товара на проверку качества, в результате чего лишил ответчика возможности добровольно исполнить требования потребителя, что привело к многократному увеличению издержек по делу. С учетом вины покупателя, выраженной в непредставлении товара на проверку качества, ему следует отказать во взыскании морального вреда, судебных расходов, в том числе и на оплату услуг представителя, неустойки, штрафа. Также считает, что предъявленные истцом судебные расходы завышены, присуждены не в разумных пределах, поскольку суд первой инстанции не учел сложность дела.

Проверив материалы дела с учетом требований ч. 1 ст. 327.1 ГПК РФ в пределах доводов, изложенных в апелляционных жалобах, судебная коллегия пришла к выводу, что судом постановлено законное, обоснованное решение, которое не подлежит отмене либо изменению, исходя из следующего. Согласно ст. 56, 67 ГПК РФ каждая сторона должна доказывать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всесторонне полном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. Согласно Закона о защите прав потребителей бремя доказывания возложено на

ответчика. В судебном заседании было установлено, что 04 февраля 2013 года между Ж. и ООО «e2e4 Новосибирск» был заключен договор купли-продажи картриджа для лазерного принтера (совместимый) «CACTUS CS-PH3100 для принтеров XEROX Phaser 3100MFP, 6000 стр» стоимостью 2178 рублей и указанная сумма была оплачена покупателем. В процессе эксплуатации выявились недостатки указанного товара, а именно – печать документов на принтере, на котором был установлен товар, стала производиться некачественно, на листах бумаги остаются отчетливые сплошные черные полосы, которые портят поставленные на печать документы. В результате наличия в товаре данного недостатка указанный товар не представляется возможным использовать по функциональному назначению. В ходе рассмотрения настоящего гражданского дела Ж. было предложено представить указанный товар ООО «e2e4 Новосибирск» с целью проверки его качества. В ходе проверки представленного 11 июля 2013 года товара отмеченные недостатки нашли свое подтверждение, в связи с чем, в судебном заседании представитель ООО «e2e4 Новосибирск» согласился произвести замену некачественного товара.

По итогу судебная коллегия Новосибирского областного суда согласилась с выводами суда первой инстанции, т.к. они следуют из материалов и обстоятельств дела, требований материального и процессуального законов и не принимает доводы апелляционных жалоб Ж. и ООО «e2e4 Новосибирск», так как они уже были предметом исследования и оценки судом первой инстанции либо основаны на неправильном толковании действующего законодательства. На основании изложенного решение суда первой инстанции является законным, обоснованным и не подлежит отмене либо изменению. Имеются и похожие судебные решения<sup>53</sup>.

---

<sup>53</sup> Апелляционное определение Астраханского областного суда от 26 августа 2015 года № 33-2808/2015. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс; Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 29 марта 2016 года по делу № 33-3346/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс; Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 19 декабря 2016 года по делу № 33-24687/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

Возвращаясь к введению в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товара и ограничений права собственности потребителя на приобретенный товар, спросим себя, а в чем заключаются эти ограничения? Согласно ст. 10 Закона о защите прав потребителей «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». Возникает, однако, вопрос, что означает это на практике. На практике это означает то, что производитель или продавец обязаны предупредить покупателя о стоимости владения тем или иным копировальным аппаратом и о тех ограничениях, которые установлены на приобретаемый товар, и о возрастающей с течением времени стоимости владения данным товаром вследствие установленных ограничений. Но какой же производитель пойдет на этот шаг, если такой шаг будет ему невыгоден, поскольку подорвет его конкурентоспособность на рынке, поэтому производители делают все возможное для того, чтобы скрыть подобную информацию, тем самым нарушая ч. 1 ст. 14 Закона о защите прав потребителей<sup>54</sup>. По мнению М.Ю. Осипова, «подобного рода действия производителя должны быть категорически запрещены, так как являются прямым нарушением права собственности потребителя на приобретаемый товар. Может возникнуть вопрос, а не преувеличиваем ли мы ситуацию, не понимая сущности капиталистических отношений? Ответ: нет, не преувеличиваем. Представим себе автомобиль с бензиновым двигателем. Бензин, естественно, будучи потребляемой вещью, имеет свойство заканчиваться. Представим себе, однако, такую ситуацию, что человек, у которого кончился бензин, должен был бы менять топливный бак вместе с подающей системой. Но ни один производитель автомобиля на это не идет, хотя он существует в капиталистическом обществе и тоже стремится к

---

<sup>54</sup> Петров А. Спор о защите прав потребителей при приобретении недовольственного товара надлежащего качества (на основании судебной практики Московского городского суда) // Помощник адвоката: электронный журнал. 2017. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=82631> (дата обращения: 06.04.2017).

получению прибыли, но не сверхприбыли, извлечение которой практикуется компаниями, устанавливающими ограничения»<sup>55</sup>, о которых говорилось выше.

Таким образом, для исправления данной ситуации необходимо внести в Закон о защите прав потребителей следующие изменения и дополнения.

Перечень основных понятий, используемых в данном Законе, дополнить понятием «сверхприбыль» – часть прибыли, полученная изготовителем, исполнителем или продавцом вследствие нарушения ими обязанностей, возложенных на них данным Законом, иными нормативно-правовыми актами или договором».

Ст. 6 Закона о защите прав потребителей «Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара» изложить в следующей редакции: «Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока – в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Изготовителю запрещается устанавливать ограничения использования товара в течение его срока службы, установленные с целью получения дополнительной прибыли в ущерб интересам потребителей, которая не могла быть получена при отсутствии указанных ограничений. В случае нарушения обязанностей, предусмотренных настоящей статьей, изготовитель возмещает потребителю причиненные ему убытки, а также произведенные им расходы на снятие или устранение указанных ограничений».

Ст. 4 Закона о защите прав потребителей дополнить п. 6 следующего содержания: «6. Признается, пока не доказано иное, что товар является товаром ненадлежащего качества, если изготовителем товара установлены ограничения

---

<sup>55</sup> Осипов М.Ю. О некоторых проблемах правового... С. 21.

использования товара в течение его срока службы, которые не связаны с обеспечением безопасности самого потребителя, иных лиц или окружающей среды и отсутствие которых не делает надлежащее использование данного товара невозможным».

Дополнить статью 14.17 КоАП РФ частью 2 следующего содержания: «Установление изготовителем товара ограничений его использования в течение его срока службы, которые не связаны с обеспечением безопасности самого потребителя, иных лиц или окружающей среды и отсутствие которых не делает надлежащее использование данного товара невозможным, влечет за собой наложение административного штрафа на юридическое лицо в сумме выручки от реализации товара за календарный год, предшествующий году, в котором было выявлено административное правонарушение».

## § 2.2 Проблемные вопросы общего и специального законодательства о защите прав потребителей

Прежде чем начать говорить о проблемных вопросах общего и специального законодательства о защите прав потребителей, отметим, что Закон о защите прав потребителей действует без малого 25 лет. За это время в него было внесено более 20 изменений. Особенностью Закона о защите прав потребителей является взаимосвязь его норм и норм отраслевых (специальных) федеральных законов, регламентирующих права граждан – потребителей различных услуг. В течение 2013 года четыре раза вносились изменения в Закон о защите прав потребителей, которые были обусловлены принятием иных федеральных законов и стремлением обеспечить необходимую гармонизацию между соответствующими правовыми нормами в целях их непротиворечивого применения. Так, в соответствии с Федеральным законом РФ от 02 июля 2013 года № 185-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу

законодательных актов (отдельных положений законодательных актов) Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона РФ 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»<sup>56</sup> статья 3 Закона о защите прав потребителей была дополнена указанием на «федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы»<sup>57</sup>.

Существенные новации (вступили в силу с 01 июля 2014 года) связаны с принятием Федерального закона РФ от 21 декабря 2013 года № 363-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона РФ от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»<sup>58</sup>. Статьей 1 указанного Закона были внесены соответствующие изменения в статьи 10, 16, 24 и 40 Закона о защите прав потребителей. С 01 марта 2013 года вступил в силу Федеральный закон РФ от 30 декабря 2012 года № 302-ФЗ «О внесении изменений в главы 1, 2, 3 и 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»<sup>59</sup>. Нормы этого Закона направлены на усиление защиты прав участников гражданских правоотношений, в том числе предотвращению противоправных действий в отношении граждан (потребителей). Так, в статье 1 ГК РФ в числе основных начал гражданского законодательства закреплён принцип добросовестности, а также положение о том, что никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения (п. п. 3, 4 ст. 1 ГК РФ)<sup>60</sup>.

---

<sup>56</sup> Федеральный закон РФ 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2012. № 53. Ст. 7598.

<sup>57</sup> Солдатова В.И. Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования // Право и экономика. 2015. № 1. С. 3. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=84900> (дата обращения: 10.04.2017).

<sup>58</sup> Федеральный закон РФ от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» // СЗ РФ. 2013. № 51. Ст. 6673.

<sup>59</sup> Васильев А.Б. Контроль качества услуг связи в условиях формирования конкурентного рынка // Электросвязь. 2013. № 3. С. 17–19. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18905477> (дата обращения: 10.04.2017).

<sup>60</sup> Определение Верховного Суда РФ от 20 мая 2016 года № 301-КГ16-1511 № А82-777/2015. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

Аналогичные изменения были внесены в статью 10 ГК РФ, согласно новой редакции, которой не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона (если не ошибаюсь, с точки зрения правил согласования правильным является такое окончание) в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав. Не допускается использование гражданских прав в целях ограничения конкуренции, а также злоупотребление доминирующим положением на рынке (п. 1 ст. 10 ГК РФ). Лицо, в отношении которого было допущено заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом), вправе требовать возмещения причиненных этим убытков<sup>61</sup>.

В связи с изменениями в ГК РФ заслуживают внимания изменения в перечне объектов гражданских прав, в соответствии с которыми вместо работ и услуг в числе объектов гражданских прав определены «результаты работ и оказание услуг». Данные изменения не вступают в противоречие с нормами Закона о защите прав потребителей. Наоборот, они могут быть использованы для защиты потребителей при заключении и исполнении договоров на производство различных работ, поскольку предмет соответствующего договора будет составлять не сама по себе работа, а ее конкретный результат, имеющий качественные характеристики<sup>62</sup>.

Важное значение имеет Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Согласно названному Постановлению в случаях, когда отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права, к этим отношениям Закон о защите

---

<sup>61</sup> Маслов Д.В. Защита прав потребителей на рынке услуг связи // Здоровье. Медицинская экология. Наука. 2014. № 4. С. 34–35. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21875810> (дата обращения: 10.04.2017).

<sup>62</sup> Апелляционное определение Московского городского суда от 12 декабря 2016 года № 33-43894/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс; Апелляционное определение Курганского областного суда от 28 июня 2016 года № 33-1901/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс; Апелляционное определение Оренбургского областного суда от 17 мая 2016 года № 33-3954/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.



прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами. Иными словами, (вводное слово) можно говорить о субсидиарном применении норм Закона о защите прав потребителей к отношениям с участием потребителей<sup>63</sup>.

В связи с этим большое значение для развития законодательства о защите прав потребителей имеет общая направленность и характер изменений, которые вносятся в специальные федеральные законы. Рассмотрим наиболее значимые с позиции интересов потребителей изменения, внесенные в федеральные законы за последнее время. Одной из сфер правоотношений с участием потребителей, в которой в 2013 – 2014 годах наиболее активно шел процесс совершенствования правового регулирования, стала сфера оказания услуг связи. Остановимся на некоторых, наиболее важных нововведениях в этой сфере услуг. С 01 декабря 2013 года вступил в силу Федеральный закон РФ от 25 декабря 2012 года № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон РФ «О связи» и статьи 333.33 и 333.34 части второй Налогового кодекса Российской Федерации»<sup>64</sup>, ставший известным как Закон о «переносе MNP» (mobile number portability) или «об отмене мобильного рабства». Новая норма пункта 4 статьи 44 Федерального закона РФ от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» закрепила право абонента сохранить свой абонентский номер, используемый на основании договора об оказании услуг связи, в пределах территории, определенной Правительством Российской Федерации. При этом необходимо осуществить расторжение действующего договора об оказании услуг связи с оператором подвижной связи, погашение задолженности по оплате услуг связи и заключение нового договора об оказании услуг связи с другим оператором подвижной радиотелефонной связи.

В целях реализации права граждан-абонентов на сохранение своего абонентского номера при заключении договора с другим оператором подвижной связи Федеральным законом РФ от 25 ноября 2013 года № 314-ФЗ

---

<sup>63</sup> Валеев Д.Х. О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2013. № 5. С. 16–17. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=15165138> (дата обращения: 12.04.2017).

<sup>64</sup> Налоговый кодекс РФ (часть вторая) от 05 августа 2000 года № 117-ФЗ // СЗ РФ. 2000. № 32. Ст. 3340.

«О внесении изменений в статью 46 Федерального закона «О связи» введено правило, согласно которому оператор подвижной радиотелефонной связи, нарушивший срок передачи в сеть другого оператора подвижной радиотелефонной связи абонентского номера, решение о сохранении которого принял абонент, будет обязан обеспечить такому абоненту возможность безвозмездного пользования подвижной радиотелефонной связью в соответствии с условиями ранее заключенного договора до момента фактической передачи соответствующего номера в сеть выбранного абонентом нового оператора связи. Таким образом, законодатель предусмотрел своеобразную ответственность оператора подвижной радиотелефонной связи за невыполнение требований Закона о переносе номера абонента в форме безвозмездного оказания услуг подвижной радиотелефонной связью<sup>65</sup>.

Еще более значимые новации, вступившие в силу с 01 мая 2014 года, содержатся в Федеральном законе РФ от 23 июля 2013 года № 229-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон РФ «О связи». Указанный Закон ввел понятие такого получившего массовое распространение вида услуг связи, как контентные услуги, закрепил в правилах оказания контентных услуг исключительно с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг. Разработка и принятие данного Закона были обусловлены многочисленными жалобами граждан на получение на свой номер мобильного телефона различной информации, за получение которой без согласия абонента с него списывались денежные средства. Всего в течение 2013 года было принято 9 федеральных законов, вносящих изменения в Федеральный закон РФ «О связи», в 2014 году – 6 федеральных законов. Таким образом, развитие законодательной базы, регулирующей отношения в области связи, в 2013–2014 годах в целом шло по пути расширения прав потребителей (абонентов) при

---

<sup>65</sup> Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 24 июня 2016 года № 33-2586/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс; Апелляционное определение Оренбургского областного суда от 23 июня 2015 года № 33-3609/2015. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

одновременном закреплении корреспондирующих с этими правами обязанностей операторов связи, призванных не допустить риски потребителей, которые могли бы возникнуть из-за различных проявлений недобросовестности со стороны хозяйствующих субъектов<sup>66</sup>.

Другой сферой правового регулирования потребительских правоотношений является защита прав потребителей финансовых услуг и регулирование потребительского кредитования. Прежде всего, следует назвать Федеральный закон РФ от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», который вызывал немало вопросов и активно дискутировался на протяжении всего периода его прохождения в Государственной Думе. В связи с необходимостью «защиты интересов граждан в сфере финансовых услуг необходимо сказать о последних законодательных инициативах в этой сфере. Государственная Дума приняла 19 декабря 2014 года во втором и третьем чтении законопроект, вносящий изменения в Федеральный закон РФ «О страховании вкладов физических лиц в банках РФ». Наиболее значимой представляется новелла закона, увеличивающая предельную сумму страхового покрытия банковских вкладов граждан с 700 тысяч рублей до 1,4 миллиона рублей. В настоящих условиях состояния валютного рынка и банковской сферы данная норма позволит предотвратить резкий отток с банковских счетов денежных средств граждан, а также послужит дополнительной гарантией сохранности их сбережений»<sup>67</sup>.

Согласно пункту 1 статьи 40 Закона о защите прав потребителей федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, включая финансовую сферу, осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Функции такого органа выполняет Роспотребнадзор, который находится в непосредственном подчинении Правительства Российской Федерации. Органами, наделенными специальной компетенцией по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг,

---

<sup>66</sup> Костина К.В. Проблемы защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в современной России // Вестник экономики, права и социологии. 2014. № 2. С. 115–117. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16448378> (дата обращения: 10.04.2017).

<sup>67</sup> Солдатова В.И. Законодательство о защите прав потребителей... С. 5.

являются Центральный банк России и его подразделения. Служба Банка России по финансовым рынкам (бывшая ФСФР) была полностью интегрирована в структуру центрального аппарата Банка России. При этом было создано девять новых подразделений, в том числе Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров. Таким образом, в результате создания единого мегарегулятора на финансовых рынках в лице Банка России были усилены государственные гарантии защиты прав потребителей финансовых услуг.

Здесь мы подошли к вопросу о роли такого субъекта правоотношений в финансовой сфере, как финансовый уполномоченный по правам потребителей услуг финансовых организаций. Правительство Российской Федерации разработало и внесло в Государственную Думу законопроект (№ 517191-6) «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»<sup>68</sup>. Заслуживает внимания положение законопроекта о Службе финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций, под которой понимается некоммерческое партнерство, созданное в целях осуществления полномочий финансовых уполномоченных (ст. 2 законопроекта). При этом финансовый уполномоченный – это должностное лицо Службы, осуществляющее деятельность по охране и защите прав и интересов потребителей услуг финансовых организаций в рамках полномочий, установленных настоящим законом.

Иной подход к статусу уполномоченного содержит Федеральный закон РФ от 07 мая 2013 года № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации»<sup>69</sup>. Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и его рабочий аппарат являются государственным органом с правом юридического лица, обеспечивающего гарантии государственной защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности и соблюдения

---

<sup>68</sup> Солдатов В.И. Законодательство о защите прав потребителей... С. 6.

<sup>69</sup> Федеральный закон РФ от 07 мая 2013 года № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2013. № 19. Ст. 2305.

указанных прав органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами, имеющими расчетный и иные счета, печать и бланки со своим наименованием и с изображением Государственного герба Российской Федерации.

Несомненно, статус уполномоченного при Президенте Российской Федерации имеет значительные преимущества в сравнении со статусом финансового уполномоченного, являющегося должностным лицом соответствующей службы – некоммерческого партнерства. На наш взгляд, статус уполномоченных не должен иметь столь существенные различия. Наряду с Роспотребнадзором полномочиями в сфере защиты прав потребителей в различных сферах отношений наделены федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей. Все перечисленные выше государственные органы, органы местного самоуправления и общественные объединения составляют национальную систему защиты потребителей.

Защита потребительских прав граждан как общегосударственная задача предполагает взаимодействие и сотрудничество федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и институтов гражданского общества. В настоящее время в 26 субъектах Российской Федерации созданы и действуют координационные советы (комиссии) по защите прав потребителей (Приморском и Хабаровском краях; Брянской, Волгоградской, Костромской, Челябинской и др. областях). Названные координационные советы создаются при региональных администрациях либо при правительстве субъекта Российской Федерации.

Одной из эффективных форм реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации является принятие и реализация региональных программ по защите прав потребителей, в рамках которых объединяются усилия всех заинтересованных органов и

организаций по вопросам защиты прав потребителей, целенаправленно решаются именно региональные проблемные вопросы в данной сфере. В 2013 году региональные программы по защите прав потребителей были реализованы в 20 субъектах Российской Федерации (в Республиках Алтай, Кабардино-Балкарской, Карелия, Марий Эл, Мордовия, Татарстан; Краснодарском крае, в Амурской, Воронежской, Калининградской, Ленинградской и др. областях). В ряде программ предусмотрены разделы (подпрограммы) по защите прав потребителей и стимулированию потребительского рынка.

Законодательство предусматривает осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления. Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей установлены статьей 44 Закона о защите прав потребителей. Проблема состоит в том, что деятельность органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей не отнесена Законом к их обязанности. Названная выше норма устанавливает лишь их полномочия в данной сфере:

- рассматривать жалобы потребителей;
- консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Федеральным законом РФ от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>70</sup> установлено, что защита прав потребителей не отнесена к вопросам местного значения. Именно поэтому затрудняется реализация органами местного самоуправления соответствующих прав, установленных Законом о защите прав потребителей. Помимо нестыковки норм Закона о защите прав потребителей и Федерального закона РФ от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

---

<sup>70</sup> Федеральный закон РФ от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2003. № 40. Ст. 3822.

существуют и проблемы, связанные с организацией финансирования соответствующих полномочий органов местного самоуправления. Все это привело к отсутствию самостоятельных структурных подразделений по защите прав потребителей в органах муниципальной власти. По информации Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления существуют только в 22 субъектах Российской Федерации (Республика Карелия, Ставропольский край, Амурская, Архангельская, Белгородская, Владимирская области и др.)

Хотя у органов местного самоуправления имеются практические возможности воздействовать на правоотношения с участием потребителей, защита прав потребителей для подавляющего большинства органов местного самоуправления не является общепринятой практикой. Сведение работы по защите прав потребителей к проведению консультаций для граждан не решает основных задач в этой сфере. Поэтому законодательное закрепление полномочий органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей, создание необходимых экономических и финансовых условий для реализации указанных полномочий становятся одним из основных направлений государственной политики в области защиты прав потребителей<sup>71</sup>.

Полагаем необходимым законодательно, путем внесения изменений в Федеральный закон РФ от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», наделить органы местного самоуправления правом на проведение самостоятельных проверок соблюдения прав потребителей и составления актов о выявленных нарушениях с последующей передачей информации в орган государственного надзора. С учетом пределов компетенции органов местного самоуправления перечень нарушений предлагается ограничить нарушениями, выявление которых не сопряжено с обладанием специальными познаниями

---

<sup>71</sup> Лащак В.В. Роль местных органов самоуправления в защите прав потребителей: мировой опыт развитых стран // Апробация. 2014. № 11. С. 64–65. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16448378> (дата обращения: 15.04.2017).

(связанные с реализацией просроченной продукции и с выполнением работ или услуг в отсутствие информации, установленной законом).

Усиление муниципального уровня защиты потребителей влечет необходимость формирования соответствующих бюджетных средств, направляемых на защиту потребительских интересов граждан и оплату работы специалистов. В этих целях можно предложить следующую редакцию пункта 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей: «При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает в пользу потребителя с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, сумма взысканного штрафа перечисляется указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам»<sup>72</sup>.

Таким образом, будет возможным пополнение бюджета органа местного самоуправления за счет перечисления сумм штрафов, взыскиваемых судами в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, в бюджет органа местного самоуправления в случае, если последний выступает истцом в суде в интересах потребителя. Если потребитель обращается в суд самостоятельно, то сумма указанного штрафа взыскивается в пользу самого потребителя. Если же от имени потребителя в суд обращается орган местного самоуправления, сумма штрафа перечисляется непосредственно этому органу. Уровень защиты прав потребителей можно назвать одним из наиболее значимых индикаторов социального благополучия в обществе, а действующее в этой сфере законодательство - фактором влияния на качество жизни граждан. В этих целях

---

<sup>72</sup> Солдатова В.И. Законодательство о защите прав потребителей... С. 7.



необходимо устранить пробелы и коллизии в законодательстве, о которых говорилось ранее.

В заключение параграфа можно высказать следующие предложения:

1. С учетом произошедших в 2013 – 2016 годах существенных изменений в законодательстве, регулирующем отношения с участием потребителей, полагаем целесообразным проведение мониторинга применения законодательства в названной сфере. В проведении указанного мониторинга наряду с государственными органами могут принять участие и общественные объединения потребителей, что можно рассматривать как форму общественного контроля за применением законодательства в интересах граждан.

2. Полагаем логичным разработать предложение по введению должности уполномоченного по защите прав потребителей в Российской Федерации. Его деятельность могла бы охватить права потребителей не только в сфере финансовых услуг (как предусматривается соответствующим законопроектом Правительства РФ), но и в иных сферах оказываемых гражданам услуг и работ.

3. Необходимо отметить, что изменения как в Закон о защите прав потребителей, так и в федеральные законы, регулирующие отношения с участием потребителей в различных сферах (финансовые услуги, отношения по перевозке пассажиров, груза и багажа, жилищно-коммунальные услуги и др.), вносятся не системно. В связи с этим полагаем целесообразным разработать концепцию развития законодательства, регулирующего правоотношения с участием потребителей (прежде всего, предстоит модернизировать Закон о защите прав потребителей). Это позволит устранить имеющиеся пробелы и коллизии в соответствующих законодательных актах, определить общее направление развития законодательства в названной сфере правового регулирования. Наряду с названными главной задачей представляется разработка и последующее утверждение стратегии защиты прав потребителей в Российской Федерации. Указанная стратегия должна определить приоритеты и направления развития законодательного регулирования отношений с участием

потребителей, а также меры по развитию национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях и укреплению роли общественных потребительских организаций.

Подводя итоги по главе, отметим, что на сегодняшний день не смотря на довольно обширный перечень нормативного материала, как общего, так и специального, имеются проблемы связанные с правовым регулированием института защиты прав потребителей. Так, проблемными являются вопросы, связанные с определением законодательного понятия «сверхприбыль». В условиях, когда производитель, продавец попросту наживаются на потребителях, вводя его в заблуждение, определение такого понятия жизненно необходимо. Сложным является вопрос обеспечения потребителей необходимыми для ремонта и технического обслуживания запасными частями, т.к. многие производители после прекращения производства товара, прекращают и поставки запасных частей, которые будут необходимы по мере эксплуатации потребителю. Еще одной жизненно важной проблемой является законодательное закрепление в России института уполномоченного по защите прав потребителей. Данную должность необходимо учредить в ответ на уже существующий институт по защите прав предпринимателей. Эта мера позволит координировать действия всех участников потребительского рынка и выстроить диалог между потребителями и предпринимателями, повысить защищённость потребительских прав граждан, которые, по его словам, находятся в менее выгодном правовом положении.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение отметим, что нами были выполнены все поставленные в работе задачи. При этом следует указать, что ряд особенностей правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации обусловлен тем, что становление российского потребительского права происходило в сложных экономических условиях перехода от плановой экономики к рыночной, отягощенного кризисными явлениями, негативными последствиями монополизации, правовым нигилизмом. Этим обусловлен ряд особенностей правового регулирования защиты прав потребителей в Российской Федерации. В отдельных случаях устанавливались более жесткие меры (гражданско-правовые, административные), направленные на защиту прав потребителей, чем в зарубежном законодательстве. Однако такое регулирование позволило в сложных экономических условиях Российской Федерации обеспечить действенную защиту прав потребителей. Принятие законодательства о защите прав потребителей и создание системы органов, призванных обеспечить реализацию и защиту прав потребителей, являются одним из примеров необходимого государственного вмешательства в частноправовые отношения, что в совокупности обуславливает специфику деятельности юрисдикционных органов по защите прав потребителей. Появление специального законодательства в сфере защиты прав потребителей и его изменения соответствовали изменению общественного строя России.

Также следует сказать, что правоотношения возникающие по поводу защиты прав потребителей представляют собой сложную и взаимосвязанную систему правовых элементов, многие из которых до конца не получили своего исследования и носят дискуссионный характер в доктрине. Так, к примеру, на сегодняшний день составы правонарушений в сфере защиты прав

потребителей, закрепленных в действующем КоАП РФ находятся в разных его главах, хотя эти правонарушения посягают на один объект – права потребителя. Также следует отметить, что установленные на сегодняшний день размеры административных штрафов не соответствуют уровню общественной опасности рассматриваемого вида нарушений и размеру вреда, причиняемого ими правопорядку в целом и законным правам участников отношений на потребительском рынке. В связи с чем, необходимо данное несоответствие устранить. Помимо этого созрела объективная необходимость в изменении законодательного понятия «потребитель».

Помимо этого следует заметить, что с учетом произошедших в 2013 – 2016 годах существенных изменений в законодательстве, регулирующем отношения с участием потребителей, полагаем целесообразным проведение мониторинга применения законодательства в названной сфере. В проведении указанного мониторинга наряду с государственными органами могут принять участие и общественные объединения потребителей, что можно рассматривать как форму общественного контроля за применением законодательства в интересах граждан. Также считаем логичным разработать предложение по введению должности уполномоченного по правам потребителей в Российской Федерации. Его деятельность могла бы охватить права потребителей не только в сфере финансовых услуг (как предусматривается соответствующим законопроектом Правительства РФ), но и в иных сферах оказываемых гражданам услуг и работ.

Необходимо отметить, что изменения как в Закон о защите прав потребителей, так и в федеральные законы, регулирующие отношения с участием потребителей в различных сферах (финансовые услуги, отношения по перевозке пассажиров, груза и багажа, жилищно-коммунальные услуги и др.), вносятся не системно. В связи с этим полагаем целесообразным разработать концепцию развития законодательства, регулирующего правоотношения с участием потребителей (прежде всего, предстоит модернизировать Закон о защите прав потребителей). Это позволит устранить имеющиеся пробелы и

коллизии в соответствующих законодательных актах, определить общее направление развития законодательства в названной сфере правового регулирования. Наряду с названными главной задачей представляется разработка и последующее утверждение стратегии защиты прав потребителей в Российской Федерации. Указанная стратегия должна определить приоритеты и направления развития законодательного регулирования отношений с участием потребителей, а также меры по развитию национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях и укреплению роли общественных потребительских организаций.

Таким образом, по итогу выше обозначенного, с целью совершенствования действующего законодательства предлагается следующее:

## **1. Предложение об изменении законодательного определения «потребитель»**

### **Законодательно установлено**

В абзаце 3 преамбулы Федерального закона РФ 07 февраля 1992 года № 2300-1 установлено: «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».

### **Недостатки**

На сегодняшний день, не отнесение к потребителям индивидуальных предпринимателей, которые якобы противостоят потребителям и заняты лишь деятельностью связанной с извлечением прибыли является неверным, т.к. индивидуальные предприниматели так же, как и простые граждане, являются физическими лицами. Тем самым законодатель несправедливо лишает индивидуальных предпринимателей возможности защищать свои права как потребителя. Более того, данная позиция законодателя противоречит позиции Пленума Верховного Суда РФ, согласно, которому, возможно применять

нормы Закона о защите прав потребителей к индивидуальным предпринимателям.

### **Предложение**

Абзац 3 преамбулы Федерального закона РФ 07 февраля 1992 года № 2300-1 изложить в следующей редакции: «потребитель – физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги), либо приобретающее товары (работы, услуги) на законном основании вследствие таких отношений исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

### **Обоснование**

Данное нововведение поможет устранить существующую неточность в правовых конструкциях Закона о защите прав потребителя, в части отнесения к потребителям индивидуальных предпринимателей, которые так же, как и простые граждане, являются физическими лицами. Тем самым законодатель даст возможность индивидуальным предпринимателям защищать свои права потребителя. Более того, данная позиция законодателя не будет противоречить позиции Пленума Верховного Суда РФ, согласно, которому, возможно применять нормы Закона о защите прав потребителей к индивидуальным предпринимателям.

## **2. Предложение об объединении всех административных правонарушений посягающих на права потребителя в отдельную главу КоАП РФ**

### **Законодательно установлено**

В частях 1, 2 статьи 14.7 КоАП РФ установлено: «1. Обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, за исключением случаев, предусмотренных

частью 2 настоящей статьи, – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц – от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц – от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

2. Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 14.10 и частью 1 статьи 14.33 настоящего Кодекса, – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц – от двенадцати тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц – от ста тысяч до пятисот тысяч рублей».

В частях 1–4 статьи 14.8 КоАП РФ установлено: «1. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы – влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

2. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

3. Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом, – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

4. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы

платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг), – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятнадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц – от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей».

В части 2 статьи 9.16 КоАП РФ установлено: «Реализация товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным, – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до пятнадцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от десяти тысяч до пятнадцати тысяч рублей с конфискацией товаров, явившихся предметом административного правонарушения, или без таковой; на юридических лиц – от ста тысяч до ста пятидесяти тысяч рублей с конфискацией товаров, явившихся предметом административного правонарушения, или без таковой».

### **Недостатки**

На сегодняшний день такие правонарушения сконцентрированы в основном в главе 14 КоАП РФ «Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности», но расположены в ней бессистемно, среди множества других правонарушений, посягающих на различные объекты в сфере предпринимательской деятельности. Более того, ряд составов правонарушений в сфере защиты прав потребителей (например, ч. 2 ст. 9.16., ст. 10.8., ст. 19.14 КоАП РФ) находятся в других главах КоАП РФ. Перечисленные обстоятельства затрудняют не только научное исследование правонарушений, посягающих на права потребителей и выделение этих правонарушений среди других родственных деликтов, но и практику применения действующего в этой области законодательства, являясь нередко



следствием, как необоснованного привлечения, так и необоснованного освобождения юридического лица от административной ответственности.

### **Предложение**

Дополнить КоАП РФ главой 14.1 «Административные правонарушения, посягающие на права потребителя», в которой объединить все составы правонарушений в сфере защиты прав потребителей, закрепленных в действующем КоАП РФ в разных главах его Особенной части.

### **Обоснование**

Вносимое изменение позволит сконцентрировать правонарушения, посягающие на права потребителя в специальной главе Особенной части КоАП РФ. Это позволит избежать бессистемного расположения статей среди множества других правонарушений, посягающих на различные объекты. Перечисленные обстоятельства не будут затруднять не только научное исследование правонарушений, посягающих на права потребителей и выделение этих правонарушений среди других родственных деликтов, но и практику применения действующего в этой области законодательства, которое более не будет являться следствием, как необоснованного привлечения, так и необоснованного освобождения юридического лица от административной ответственности.

## **3. Предложение об увеличении размеров административных штрафов за некоторые административные правонарушения, посягающие на права потребителя**

### **Законодательно установлено**

В частях 1, 2 статьи 14.4. КоАП РФ установлено: «1. Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьей 14.4.2 настоящего Кодекса, – влечет наложение административного штрафа на

граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц – от трех тысяч до десяти тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц – от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

2. Повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 1 настоящей статьи, – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц – от семи тысяч до пятнадцати тысяч рублей либо дисквалификацию на срок до одного года; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от пятнадцати тысяч до тридцати тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц – от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой».

В части 1 статьи 14.4.2. КоАП РФ установлено: «1. Нарушение установленных правил оптовой торговли лекарственными средствами и порядка розничной торговли лекарственными препаратами – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от полутора тысяч до трех тысяч рублей; на должностных лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц – от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей».

### **Недостатки**

В настоящее время возможные размеры штрафов, налагаемых за нарушения в сфере защиты прав потребителей, не в полной мере отражают уровень общественной опасности рассматриваемого вида нарушений и размер вреда, причиняемого ими правопорядку в целом и законным правам участников отношений на потребительском рынке.

### **Предложение**

Санкции частей 1, 2 статьи 14.4. КоАП РФ изложить в следующей редакции: «– влечет наложение административного штрафа на граждан в

размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей; на должностных лиц – от шести тысяч до двадцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц – от сорока тысяч до шестидесяти тысяч рублей.

– влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от четырех тысяч до десяти тысяч рублей; на должностных лиц – от четырнадцати тысяч до тридцати тысяч рублей либо дисквалификацию на срок до одного года; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – от тридцати тысяч до шестидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц – от шестидесяти тысяч до ста тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой»;

Санкцию части 1 статьи 14.4.2. КоАП РФ изложить в следующей редакции: «– влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до шести тысяч рублей; на должностных лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц – от сорока тысяч до шестидесяти тысяч рублей».

#### **Обоснование**

Данное предложение позволит привести в соответствие возможные размеры штрафов, налагаемых за нарушения в сфере защиты прав потребителей, которые в полной мере будут отражать уровень общественной опасности рассматриваемого вида нарушений и размер вреда, причиняемого ими правопорядку в целом и законным правам участников отношений на потребительском рынке.

#### **4. Предложение о создании института уполномоченного по защите прав потребителей**

#### **Законодательно не установлено**

Законом на сегодняшний день не предусмотрен институт уполномоченного по защите прав потребителей.

### **Недостатки**

Законодатель, создав должность Уполномоченного по делам предпринимателя, обособил предпринимателей, их права и защиту, что не справедливо по отношению к потребителям. Отсутствие уполномоченного по защите прав потребителей не позволяет координировать действия всех участников потребительского рынка и выстраивать диалог между потребителями и предпринимателями, понижает защищённость потребительских прав граждан, которые, находятся в менее выгодном правовом положении.

### **Предложение**

Принять Федеральный закон РФ «Об уполномоченном по защите прав потребителей» следующего содержания: «Целями настоящего Федерального закона являются создание правовых условий для содействия охране и защите прав и интересов потребителей, упрощение порядка разрешения споров между потребителями – физическими лицами и субъектами предпринимательской деятельности путем обеспечения оперативного, эффективного и безвозмездного досудебного урегулирования таких споров, повышение уровня ответственности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей, а также повышение уровня их информированности и доверия к системе правового регулирования отношений между субъектами предпринимательской деятельности и потребителями.

#### Глава 1. Основные положения

##### Статья 1. Предмет регулирования настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон определяет порядок рассмотрения и принятия решения по обращениям потребителей – физических лиц по вопросам их взаимоотношения с субъектами предпринимательской деятельности в целях защиты их прав и интересов, разъяснения условий договора и (или) нормативных правовых актов.

2. Законодательство Российской Федерации об уполномоченном по защите прав потребителей состоит из настоящего Федерального закона, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов, принятых в соответствии с настоящим Федеральным законом. Законодательство Российской Федерации об уполномоченном по защите прав потребителей не ограничивает существующие способы защиты прав физических лиц и разрешения споров».

Помимо этого в вышеуказанном Федеральном законе необходимо отразить: основные понятия, используемые в Федеральном законе; принципы деятельности уполномоченных по защите прав потребителей; обращения потребителей и порядок их рассмотрения; Ответственность за нарушение требований Федерального закона и другие необходимые положения.

### **Обоснование**

Данное предложение позволит существующую систему защиты прав потребителей сделать более справедливой по отношению к защите прав предпринимателей. Эта мера позволит координировать действия всех участников потребительского рынка и выстроить диалог между потребителями и предпринимателями, повысить защищённость потребительских прав граждан, которые будут находиться в равном с предпринимателями правовом положении.

## **5. Предложение о принятии специальных правил определения размера компенсации морального вреда**

### **Законодательно установлено**

В пунктах 1, 2 статьи 1101 ГК РФ установлено:

«1. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

2. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера

компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего».

### **Недостатки**

Существующая система определения размера компенсации морального вреда не позволяет точно вычислять сумму компенсации, т.к. нет четких критериев, которые есть, к примеру, в Великобритании, США и др. государствах. Все это приводит к отсутствию единообразия, как в теории, так и на практике.

### **Предложение**

Пункт 2 статьи 1101 ГК РФ изложить в следующей редакции: «Размер компенсации морального вреда определяется судом на основании Постановления Правительства РФ, устанавливающего правила определения размера компенсации морального вреда, с учетом характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

### **Обоснование**

Данное предложение позволит установить единообразие как в теории, так и на практике, т.к. система определения размера компенсации морального вреда позволит точно вычислять сумму компенсации, т.к. правилами будут предусмотрены четкие критерии, по примеру зарубежных государств (Великобритании, США и др.).

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### Законы и иные нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237.

2. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 10 декабря 1948 года) // Российская газета. – 1995. – № 67.

3. Конвенция о защите прав человека и основных свобод (Заключена в городе Риме 04 ноября 1950 года) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – № 2. – Ст. 163.

4. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09 апреля 1985 года Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН). Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

5. Директива от 20 декабря 1985 года № 85/577/ЕЭС «О защите потребителя в отношении договоров, заключаемых вне помещений для осуществления предпринимательской деятельности» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.potrebitel.net/documents/2474/52681> (дата обращения: 24.03.2016).

6. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 46. – Ст. 4532.

7. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 1. – Ст. 1.

8. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05 августа 2000 года № 117-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2000. – № 32. – Ст. 3340.

9. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 410.

10. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // Российская газета. – 1994. – № 238–239.

11. Федеральный закон РФ от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 51. – Ст. 6673.

12. Федеральный закон Российской Федерации от 07 мая 2013 года № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 19. – Ст. 2305.

13. Федеральный закон Российской Федерации 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2012. – № 53. – Ст. 7598.

14. Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 48. – Ст. 6724.

15. Федеральный закон Российской Федерации от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2005. – № 1. – Ст. 40.

16. Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822.

17. Федеральный закон Российской Федерации от 26 октября 2002 года № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 43. – Ст. 4190.



18. Федеральный закон Российской Федерации от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 18. – Ст. 1720.

19. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

20. Федеральный закон Российской Федерации от 26 января 1996 года № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса России» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 411.

21. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году: Государственный доклад [Электронный ресурс]. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2015. – 292 с. – URL: [http://14.rospotrebnadzor.ru/c/document\\_library/get\\_file?uuid=d2d9dd88-7810-4ee1-8fa7-649db5489e19&groupId=43099](http://14.rospotrebnadzor.ru/c/document_library/get_file?uuid=d2d9dd88-7810-4ee1-8fa7-649db5489e19&groupId=43099) (дата обращения: 25.04.2017).

22. Постановление Губернатора Челябинской области от 23 июля 2003 года № 329 «О возложении полномочий по вопросам реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на Управление по торговле и услугам Челябинской области» // Южноуральская панорама. – 2003. – № 89.

23. Распоряжение Правительства Свердловской области от 23 декабря 2013 года № 2174-РП «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2012 году» // Собрание законодательства Свердловской области. – 2014. – № 12-8. – Ст. 2535

24. Закон Союза Советских Социалистических Республик от 22 мая 1991 года № 2184-1 «О защите прав потребителей» (утратил силу) // Ведомости Совета Народных Депутатов Союза Советских Социалистических Республик и Верховного Совета Союза Советских Социалистических Республик. – 1991. – № 24. – Ст. 689.

25. Гражданский кодекс Российской Советской Федеративной Социалистической Республики от 11 июня 1964 года (утратил силу) // Ведомости Верховного Совета Российской Советской Федеративной Социалистической Республики. – 1964. – № 24. – Ст. 407.

#### Судебная и другая правоприменительная практика

26. Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 26 января 2017 года № 186-О. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

27. Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. – 2012. – № 9. – С. 34–41.

28. Определение Верховного Суда Российской Федерации от 20 мая 2016 года № 301-КГ16-1511 № А82-777/2015. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

29. Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 19 декабря 2016 года по делу № 33-24687/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

30. Апелляционное определение Московского городского суда от 12 декабря 2016 года № 33-43894/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

31. Апелляционное определение Курганского областного суда от 28 июня 2016 года № 33-1901/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

32. Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 24 июня 2016 года № 33-2586/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

33. Апелляционное определение Оренбургского областного суда от 17 мая 2016 года № 33-3954/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

34. Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 29 марта 2016 года по делу № 33-3346/2016. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

35. Апелляционное определение Астраханского областного суда от 26 августа 2015 года № 33-2808/2015. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

36. Апелляционное определение Оренбургского областного суда от 23 июня 2015 года № 33-3609/2015. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

37. Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 01 октября 2013 года № 33-7687/2013. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

38. Определение Ленинградского областного суда от 12 сентября 2013 года № 33-4367/2013. – URL: <http://www.lex-pravo.ru/content.php?id=2512> (дата обращения: 24.03.2016).

39. Апелляционное определение Ярославского областного суда от 12 сентября 2013 года № 33-5471/2013. – URL: <http://www.lex-pravo.ru/content.php?id=2512> (дата обращения: 24.03.2016).

40. Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 06 августа 2013 года № 33-4345/13. – URL: <http://www.lex-pravo.ru/content.php?id=2512> (дата обращения: 24.03.2016).

41. Решение Центрального районного суда города Новосибирска от 15 июля 2013 года № 2-5350/2013. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

42. Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 08 мая 2001 года. Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы КонсультантПлюс.

43. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (утратил силу) // Российская газета. – 1994. – № 230.

#### Учебники и учебные пособия

44. Агафонова, Н.Н. Всё о защите прав потребителей [Электронный ресурс] / Н.Н. Агафонова. – М.: Проспект, 2016. – 96 с. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=443940&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=443940&sr=1) (дата обращения: 22.03.2017).

45. Алдошин, П.И. Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью [Электронный ресурс] / П.И. Алдошин. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 116 с. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=141458&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=141458&sr=1) (дата обращения: 23.03.2017).

46. Гражданское право: Учебник: в 2 томах. Т. 2 [Электронный ресурс] / С.С. Алексеев, И.З. Аюшеева, А.С. Васильев и др. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2016. – 928 с. – URL: [biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444013](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444013) (дата обращения: 14.01.2017).

47. Гражданское право: Учебник: в 2 томах. Т. 2 [Электронный ресурс] / под ред. Б.М. Гонгало. – М.: Статут, 2016. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=СМВ&n=18214#0> (дата обращения: 14.01.2017).

48. Гришаев, С.П. Защита прав потребителей: Учебное пособие [Электронный ресурс] / С.П. Гришаев. Подготовлено для системы «КонсультантПлюс». 2016. – URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=СМВ&n=18148](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=СМВ&n=18148) (дата обращения: 12.03.2017).

49. Кожевников, В.В. Теория государства и права: Учебник [Электронный ресурс] / В.В. Кожевников, В.Б. Коженевский, В.А. Рыбаков; отв. ред. В.В. Кожевников. – М.: Проспект, 2016. – 464 с. – URL: [biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444571](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444571) (дата обращения: 09.03.2017).

50. Конституционное право: университетский курс: Учебник [Электронный ресурс] / под ред. А.И. Казанник, А.Н. Костюкова. – М.: Проспект, 2015. – 526 с.

51. Никоненко, М.С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения [Электронный ресурс] / М.С. Никоненко. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 115 с. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=86937&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=86937&sr=1) (дата обращения: 21.03.2017).

52. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка [Электронный ресурс] / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – М.: ООО «А ТЕМП», 2007. – 944 с. – URL: <http://www.twirpx.com/file/1572634/> (дата обращения: 11.03.2017).

53. Сидорук, Т.С. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей [Электронный ресурс] / Т.С. Сидорук. – М.: Лаборатория книги, 2010. – С. 161. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=86584&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=86584&sr=1) (дата обращения: 21.03.2017).

54. Суворов, Е.Д. Обход закона. Сделка, оформляющая обход закона [Электронный ресурс] / Е.Д. Суворов. – М.: Издат. дом В. Ема, 2008. – 188 с. – URL: <http://lawlibrary.ru/izdanie2052352.html> (дата обращения: 25.03.2016).

55. Чикалов А.Д. Защита прав потребителей [Электронный ресурс] / А.Д. Чикалов. – М.: Лаборатория книги, 2011. – 95 с. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=140937&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140937&sr=1) (дата обращения: 19.03.2017).

#### Монографии, лекции, статьи, диссертации и авторефераты диссертаций

56. Богдан, В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики [Электронный ресурс]: Дис. канд. юрид. наук. – Курск, 2015. – 381 с. – URL: <http://www.dslib.net/civil-pravo/grazhdansko-pravovoe-regulirovanie-zawity-prav-potrebitelej-v-sovremennoj-rossii.html> (дата обращения: 19.03.2017).

57. Богдан, В.В. История становления законодательства о защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Автореф. дис. канд. юрид. наук. – Курск, 2006. – 30 с. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=15897213> (дата обращения: 10.03.2017).

58. Болтуев, У.С. К вопросу об истории становления института защиты прав потребителей [Электронный ресурс] / У.С. Болтуев // Вестник Таджикского государственного университета права, бизнеса и политики. – 2011. – № 4. – С. 23. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=17111344> (дата обращения: 10.03.2017).

59. Бугаенко, Н.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав по гражданским делам о защите прав потребителей [Электронный ресурс] / Н.В. Бугаенко. – М., 2013. – 392 с. – URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=17447](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=17447) (дата обращения: 19.03.2017).

60. Валеев, Д.Х. О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей / Д.Х. Валеев // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2013. – № 5. – С. 16–17. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=15165138> (дата обращения: 12.04.2017).

61. Васильев А.Б. Контроль качества услуг связи в условиях формирования конкурентного рынка [Электронный ресурс] / А.Б. Васильев // Электросвязь. – 2013. – № 3. – С. 17–19. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18905477> (дата обращения: 10.04.2017).

62. Девлятшина, М. Потребителю – дорогу! [Электронный ресурс] / М. Девлятшина // ЭЖ-Юрист. – 2016. – № 13. – С. 15. – URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=95324](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=95324) (дата обращения: 03.04.2017).

63. Жаданова, Е.А. Административная ответственность юридических лиц за нарушение законодательства о защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Дис. канд. юрид. наук. – М., 2014. – 192 с. – URL: <http://www.dslib.net/admin-pravo/administrativnaja-otvetstvennost-juridicheskikh-lic-za-narushenie-zakonodatelstva-o.html> (дата обращения: 28.03.2017).

64. Иванова, Т.М. История становления и развития института защиты прав потребителей за рубежом [Электронный ресурс] / Т.М. Иванова // Вестник Астраханского государственного технического университета. – 2005. – № 5. – С. 277–284. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=11394342> (дата обращения: 11.03.2017).

65. Костина, К.В. Проблемы защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в современной России / К.В. Костина // Вестник экономики, права и социологии. – 2014. – № 2. – С. 115–117. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16448378> (дата обращения: 10.04.2017).

66. Кратенко, М.В. Пылесос по цене автомобиля: к вопросу о правовой регламентации коммивояжерских договоров [Электронный ресурс] / М.В. Кратенко // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2011. – № 2. – С. 74–77. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=15618439> (дата обращения: 24.03.2016).

67. Лащак, В.В. Роль местных органов самоуправления в защите прав потребителей: мировой опыт развитых стран [Электронный ресурс] / В.В. Лащак // Апробация. – 2014. – № 11. – С. 64–65. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16448378> (дата обращения: 15.04.2017).

68. Маслов, Д.В. Защита прав потребителей на рынке услуг связи [Электронный ресурс] / Д.В. Маслов // Здоровье. Медицинская экология. Наука. – 2014. – № 4. – С. 34–35. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21875810> (дата обращения: 10.04.2017).

69. Матвейчев, О. Ральф Найдер. Американец, боровшийся за права потребителей! [Электронный ресурс] / О. Матвейчев // «Живой журнал» (livejournal). – URL: <http://mashina-s.livejournal.com/213825.html> (дата обращения: 08.03.2017).

70. Неменок, Н.П. Понятие и виды административно-правовых форм защиты прав потребителей в Российской Федерации [Электронный ресурс] / Н.П. Неменок // Юридический мир. – 2013. – № 5. – С. 28–32. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=19108061> (дата обращения: 01.04.2017).

71. Нетишинская, Л.Ф. К вопросу о защите прав потребителей [Электронный ресурс] / Л.Ф. Нетишинская // Арбитражный и гражданский процесс. – 2012. – № 10. – С. 19–20. – URL: <http://lawlibrary.ru/article2257183.html> (дата обращения: 01.04.2017).

72. Осипов, М.Ю. О некоторых проблемах правового регулирования защиты прав потребителей / М.Ю. Осипов // Юрист. – 2014. – № 14. – С. 20–22. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=80972> (дата обращения: 01.04.2017)

73. Пантелеев В.Ю. Конституционно-правовое регулирование и конституционный (уставный) контроль в сфере защиты прав потребителей [Электронный ресурс] / В.Ю. Пантелеев // Конституционное и муниципальное право. – 2012. – № 12. – С. 48–51. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18725950> (дата обращения: 01.04.2017).

74. Петров А. Спор о защите прав потребителей при приобретении непродовольственного товара надлежащего качества (на основании судебной практики Московского городского суда) [Электронный ресурс] / А. Петров // Помощник адвоката: электронный журнал. – 2017. – URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=82631](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=82631) (дата обращения: 06.04.2017).

75. Солдатова В.И. Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования [Электронный ресурс] / В.И. Солдатова // Право и экономика. – 2015. – № 1. – С. 3–10. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=84900> (дата обращения: 10.04.2017).

76. Трояновский, А.В. Нарушение договора международной купли-продажи товаров: средства правовой защиты покупателя [Электронный ресурс] / А.В. Трояновский // Гражданское право. – 2015. – № 6. – С. 15–17. – URL: [www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=92457](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=92457) (дата обращения: 03.04.2017)

77. Чурочкина, О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) [Электронный ресурс] / О.С. Чурочкина // Гражданское общество в России и за



рубежом. – 2013. – № 4. – С. 22–26. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=76023#0> (дата обращения: 08.03.2017).

78. Ширвиндт, А.М. Ограничение свободы договора в целях защиты прав потребителей в российском и европейском частном праве [Электронный ресурс] / А.М. Ширвиндт // Вестник гражданского права. – 2013. – № 1. – С. 5–51. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=CJI&n=68189&req=doc#0> (дата обращения: 24.03.2016).

79. Щербович, И.А. История становления института защиты прав потребителей в России [Электронный ресурс] / И.А. Щербович // Право и образование. – 2000. – № 4. – С. 71–77. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=9206462> (дата обращения: 08.03.2017).