

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет
(Национальный исследовательский университет)»
Институт открытого и дистанционного образования
Кафедра «Современные образовательные технологии»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент

Зам. начальника Отдела МВД России
по ЗАТО г. Снежинска

_____ В.Ю. Клецин
_____ 20__ г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

_____ А.В. Прохоров
_____ 20__ г.

Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 40.04.01.2019.11291.ВКР

Руководитель работы

доцент кафедры СОТ

_____ Н.Г. Деменкова
_____ 20__ г.

Автор работы

студент группы ДО–394

_____ Е.С. Красильников
_____ 20__ г.

Нормоконтролер

ст. преподаватель кафедры СОТ

_____ Е.Н. Бородина
_____ 20__ г.

АННОТАЦИЯ

Красильников Е.С. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества. – Челябинск: ЮУрГУ, 2019, ДО–394, 78 с., библиогр. список – 64 наим., 2 прил., 10 л. плакатов ф. А4.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие при осуществлении защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Предметом исследования является совокупность нормативных правовых актов, регламентирующих защиту прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Цель работы – исследование вопросов защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества, а также разработка и обоснование теоретических и практических выводов, предложений и рекомендаций по совершенствованию правового регулирования названного вида защиты.

В работе рассмотрены развитие законодательной системы в области защиты прав потребителей; предпосылки возникновения проблем защиты прав потребителей в России и разработаны пути их решения.

Результаты работы имеют практическую значимость, содержат выводы, практические рекомендации и предложения автора по совершенствованию гражданско-правовых норм, касающихся защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	7
1.1 Ключевые понятия российского законодательства о защите прав потребителей.....	7
1.2 Общая характеристика основных прав потребителей.....	12
2 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ И ПОСЛЕДСТВИЯ ИХ НАРУШЕНИЙ	25
2.1 Основные права потребителей при продаже им товаров ненадлежащего качества	25
2.2 Ответственность продавца (изготовителя) за нарушение прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.....	35
2.3 Механизм реализации защиты прав потребителей при продаже им товаров ненадлежащего качества	39
3 ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	45
3.1 Вопросы защиты прав потребителей государственными органами	45
3.2 Вопросы защиты прав потребителей органами местного самоуправления	52
3.3 Проблемы защиты прав общественных объединений потребителей....	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	71
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	77

ВВЕДЕНИЕ

После принятия 07 февраля 1992 г. № 2300–1 Закона РФ «О защите прав потребителей» граждане получили возможность прибегнуть к законным, цивилизованным способам защиты нарушенных прав при продаже товаров ненадлежащего качества. В процессе правоприменения изменилось и отношение государства к вопросам обеспечения прав граждан на рынке товаров и услуг. В течение последующих двадцати пяти лет развитие законодательства о защите прав потребителей осуществлялось поэтапно, давая возможность гражданам использовать его положения для восстановления социальной справедливости, поскольку массовые нарушения прав потребителей долгое время допускались и при попустительстве самого государства. Закрепление на законодательном уровне основных прав потребителей, определение порядка их реализации, создание механизма защиты свидетельствовали об усилении частноправового (гражданско-правового) начала в регулировании отношений с участием потребителей.

В то же время, современный уровень защиты прав потребителей в России характеризуется большим количеством нерешенных проблем как практического, так и теоретического характера. Действующее законодательство, регулирующее гражданские отношения с участием потребителей, не гарантирует эффективность защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Несмотря на более чем двадцатипятилетнюю практику применения законодательства о защите прав потребителей и накопленный теоретический опыт, требуется поиск новых научных подходов к решению проблем защиты прав потребителей. В частности, дискуссионными остаются вопросы о сфере применения законодательства о защите прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества. Кроме того, количество гражданских дел по защите прав потребителей, рассматриваемых судами общей юрисдикции, неуклонно растет, увеличивается доля судебных решений об отказе в удовлетворении по существу законных требований потребителей в результате избрания неверного способа защиты, неверного распределения бремени доказывания и др.

Таким образом, выбор темы магистерской диссертации обусловлен необходимостью теоретического и практического осмысления вопросов реализации защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества, а также поиском основных направлений ее совершенствования.

Вопросы защиты прав потребителей исследовались в трудах А.В. Агафонова, В.Н. Аргунова, С.Ю. Баранова, Е.В. Вавилина, Д.Х. Валеева, Я.В. Вольвач, М.А. Егоровой, Е.Б. Келебай, Э.Г. Корнилова, А.Г. Нецветаева, А.А. Малова, Ю.В. Романца, Л.Б. Ситдиковой, Л.В. Санниковой, Е.М. Тужиловой-Орданской, М.Ю. Чельшева, А.П. Фокова, А.М. Эрделевского и других.

Научные работы С.С. Алексеева, В.А. Белова, С.Н. Братуся, О.С. Иоффе, Е.Я. Мотовиловкера, В.Н. Протасова, Ю.Г. Ткаченко, Р.О. Халфиной и других ученых, посвященные общетеоретическим проблемам правоотношений, послужили основой для понимания сущности, структуры и признаков

гражданских правоотношений с участием потребителей.

На уровне диссертационных исследований рассматривались лишь отдельные аспекты теоретических и практических проблем защиты прав потребителей, которые нашли отражение, в частности, в работах С.Ю. Баранова, П.А. Безлепкина, Д.М. Гильфановой, А.В. Дашко, Э.Г. Корнилова, И.В. Кирюшиной, Г.Ю. Мицык, Л.А. Шашковой, Б.А. Шабли и других.

Цель работы – исследование вопросов защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества, а также разработка и обоснование теоретических и практических выводов, предложений и рекомендаций по совершенствованию правового регулирования названного вида защиты.

Задачи исследования с учетом поставленной цели заключаются в том, чтобы:

- 1) изучить основные понятия закона о защите прав потребителей;
- 2) дать общую характеристику основных прав потребителей;
- 3) рассмотреть понятие качество товаров и основные права потребителей при продаже им товаров ненадлежащего качества;
- 4) исследовать ответственность продавца (изготовителя) за нарушение прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества;
- 5) проанализировать механизм реализации защиты прав потребителей при продаже им товаров ненадлежащего качества;
- 6) раскрыть защиту прав потребителей государственными органами;
- 7) рассмотреть защиту прав потребителей органами местного самоуправления;
- 8) определить права общественных объединений потребителей.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие при осуществлении защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Предметом исследования является совокупность нормативных правовых актов, регламентирующих защиту прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Методологической базой исследования выступают диалектический метод научного познания, а также логический, сравнительный, системный и структурный.

Теоретическую основу исследования составили фундаментальные труды и содержащиеся в них положения по защите прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества, а также материалы докладов, сделанных на научно-практических конференциях, по исследуемой теме.

Нормативной базой исследования стали Конституция Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации и других органов.

Научная новизна исследования заключается в авторском подходе к рассмотрению защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества на основе ретроспективного анализа действующего законодательства и судебной практики.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что сформулированные автором теоретические выводы, практические рекомендации и предложения вносят определенный вклад в правовую науку, систематизируют научные знания по вопросам защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Практическое значение исследования состоит в том, что сформулированные в нем выводы и предложения могут быть использованы в ходе дальнейшего реформирования защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Структура исследования определена его целью и задачами и состоит из введения, трех глав, заключения, приложений и списка использованных источников и литературы.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1 Ключевые понятия российского законодательства о защите прав потребителей

07 февраля 1992 года в действие вступил Закон Российской Федерации № 2300–1 «О защите прав потребителей»¹ (далее – Закон о защите прав потребителей). Данный Закон нечасто подвергался серьезным преобразованиям с момента своего принятия, тем не менее данный факт не означает исчерпывающую правовую регламентацию отношений по защите прав потребителей. К числу факторов, способствующих «устойчивости» первоначальной редакции Закона, можно отнести: принятие многочисленных федеральных законов, которые регулируют отдельные виды отношений с участием граждан (потребителей), а также активную деятельность Верховного Суда РФ в становлении и развитии практики применения положений анализируемого Закона и выработке правовых позиций по дискуссионным вопросам.

В Законе о защите прав потребителей содержатся ключевые определения, рассмотрим их более подробно.

Категория «потребитель» характеризуется следующими особенностями:

1. Из смысла Закона «О защите прав потребителей» ясно, что «потребителем является исключительно гражданин, т. е. физическое лицо. Важно заметить, что некоторые исследователи данной области отмечают, что указание в качестве потребителя только гражданина следовало бы отразить в названии самого Закона, поскольку по буквальному смыслу потребителями – участниками гражданского оборота являются не только граждане, но и подавляющее большинство хозяйствующих субъектов права – организаций. Полностью отвечало бы смыслу Закона наименование «Закон Российской Федерации об охране прав граждан-потребителей»². В подтверждение данного положения можно отметить, что многие федеральные законы в качестве потребителей подразумевают помимо граждан также и юридических лиц. Например, Федеральным законом «О рекламе» потребителями признаются любые лица, на привлечение внимания которых к объекту рекламирования направлена реклама. Федеральный закон от 26 марта 2003 г. «Об электроэнергетике»³ определяет под потребителями электрической и тепловой энергии лиц, приобретающих электрическую и тепловую энергию для собственных бытовых и (или) производственных нужд»⁴.

Исходя из позиции – потребителем является всегда гражданин. Отметим, что в

¹ Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300–1 «О защите прав потребителей» // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992. – № 15. – Ст. 766.

² Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. – М.: Юристъ, 2006. – С. 79.

³ Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35–ФЗ «Об электроэнергетике» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 13. – Ст. 1177.

⁴ Сметанников, А.Е. Определение и виды недостатков товара / А.Е. Сметанников // Юридический мир. – 2017. – № 11. – С. 15–24.

соответствии со ст. 4 Федерального закона от 25 июля 2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»⁵ иностранные граждане на территории РФ пользуются правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных вышеназванным законом, что основано на норме ст. 62 Конституции РФ. В свою очередь, понятие «иностраный гражданин» (согласно ст. 2 названного Закона) включает понятие «лицо без гражданства», за исключением случаев, когда федеральным законом для лиц без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил для иностранных граждан. Таким образом, законодательство о защите прав потребителей охраняет в равной степени граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства.

Так, в соответствии с нормами ГК РФ способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их (гражданская дееспособность) возникает в полном объеме с наступлением совершеннолетия, т. е. по достижении восемнадцатилетнего возраста. Следовательно, в качестве потребителя физическое лицо может быть в любом возрасте, при чем и те физические лица, которые не достигли совершеннолетия, т. е. от шести до восемнадцати лет.

Как указано в преамбуле Закона О защите прав потребителей под «потребителем» подразумевается гражданин, не только заказывающий или приобретающий, заказавший или приобретший товары (работы, услуги), но и просто использующий их. Отсюда следует, что потребителем может являться гражданин, непосредственно не состоящий в договорных отношениях со своим контрагентом. Например, физическое лицо получило в дар товар по договору дарения от лица, которое, в свою очередь, приобретало его в магазине и использует уже данный товар как потребитель. Также, потребителем является гражданин с момента его рождения. Например, грудной ребенок с первых дней жизни может употреблять детское питание»⁶.

2. Характерным признаком отнесения гражданина под понятие «потребитель» является «либо намерение заказать или приобрести, либо заказ, приобретение или использование товара (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»⁷.

Важно помнить, что «определение «потребитель» в истории существования законодательства о защите прав потребителей не всегда содержало смысл, совпадающий с соответствующими нормами ГК РФ. До внесения изменений

⁵ Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 1155–ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 30. – Ст. 3032.

⁶ Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. – М.: Юристъ, 2006. – С. 85.

⁷ Курепина, М.В. Система гражданско-правовых средств обеспечения субъективных прав потребителя на качество и безопасность товаров, работ и услуг: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. – М., 2012. – С. 15.

Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. «О внесении изменений и дополнений в Закон «О защите прав потребителей»» указывалось, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем), с другой стороны»⁸.

Признаком отнесения гражданина к «потребителю» являлось также и приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, которые не связаны с извлечением прибыли. «Прибыль» в соответствии со ст. 2 ГК РФ понималась как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Таким образом, потребителем не считался гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли»⁹.

Следовательно, «уточнение законодателем определения «потребитель» фразой «...не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» вместо фразы «...не связанных с извлечением прибыли» внесло ясность относительно понятия «прибыль», и определение «потребитель» стало соответствовать смыслу ст. 492 ГК РФ. Согласно данной статье по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью»¹⁰.

То же самое касается определения целей в содержании понятия «потребитель». «До внесения изменений Федеральным законом «О внесении изменений и дополнений в Закон «О защите прав потребителей» указывалось, что целями, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях). В настоящее время перечень целей дополнился фразой «...семейных, домашних и иных

⁸ Сметанников, А.Е. Определение и виды недостатков товара / А.Е. Сметанников // Юридический мир. – 2017. – № 11. – С. 19.

⁹ Там же. – С. 21.

¹⁰ Парций, Я.Е. Постатейный комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Я.Е. Парций. – М.: Прогресс, 2016. – С. 54.

нужд...», что полностью соответствует смыслу ст. 492 ГК РФ. Следовательно, можно утверждать, что под личными, семейными, домашними и иными целями законодатель всегда подразумевал один и тот же смысл, определяя их в самой первой редакции Закона «О защите прав потребителей» как личные (бытовые) цели»¹¹.

Таким образом, не является потребителем гражданин, который приобретает товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также который заказывает для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в редакции, химчистка ковров, натирка полов и т. п.). Однако является потребителем и гражданин, который пользуется услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях)¹².

Законодательство предусматривает, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой в отдельных случаях может только гражданин, который заключил договор с продавцом, исполнителем. Приведем пример: воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поезде дальнего следования и авиатранспортом может только гражданин, чье имя указано в билете. Только данный гражданин является стороной по договору перевозки, следовательно, только он в данном случае будет потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения – продажа определенных видов оружия может осуществляться только при наличии у гражданина, который приобретает оружие, разрешительной лицензии, при этом существуют определенные правила, регулирующие регистрацию приобретенного оружия. Следовательно, только гражданин, который заключил договор купли-продажи, является потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора¹³.

«Изготовителем, продавцом, исполнителем являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. В связи с этим хотелось бы напомнить, что согласно ст. 48 ГК РФ юридическим лицом признается организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. К юридическим лицам, на имущество которых их учредители имеют вещные права, относятся государственные и муниципальные

¹¹ Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. Электронный ресурс. Режим доступа. URL: <http://advokat-saransk.com/static/doc/0000/0000/0024/24079.iziqv14ecq.pdf> (дата обращения: 04.02.2019).

¹² Чурочкина, О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) / О.С. Чурочкина // Гражданское общество в России и за рубежом. – 2013. – № 4. – С. 22–26.

¹³ Валеев, Д.Х. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Под общ. ред. М.Ю. Чельшева. – М.: Волтерс Клувер, 2013. – С. 21.

унитарные предприятия, а также учреждения. К юридическим лицам, в отношении которых их участники имеют корпоративные права, относятся корпоративные организации (ст. 65.1)»¹⁴.

Следует отметить, что Закон «О защите прав потребителей» выделяет каждого контрагента в отдельную категорию исходя из его функционального назначения в соответствующей договорной конструкции. Поэтому изготовитель производит товары для последующей реализации потребителю, исполнитель выполняет работы или оказывает услуги по договору возмездного оказания услуг или работ и продавец реализует товары потребителям по договору купли-продажи.

В соответствие со ст. 2 ГК РФ правила применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Следовательно, «иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории РФ и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории РФ, должны соблюдать правила гражданского законодательства РФ, в том числе и законодательства о защите прав потребителей»¹⁵.

Важно отметить, что указанное положение ст. 2 ГК РФ нашло отражение в Законе «О защите прав потребителей» в связи с добавлением в субъектный состав следующих категорий: уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель; импортер.

Следует отметить, что правовое закрепление в Законе «О защите прав потребителей» данных категорий имеет такие цели: стремление искоренить все несоответствия норм друг другу, существующие в законодательстве в области защиты прав потребителей; через увеличение числа контрагентов усилить механизм защиты прав самого потребителя, так как субъектов, которые в соответствии с Законом могут нести ответственность за нарушения отдельных прав потребителя, стало больше.

Следующим понятием, раскрываемым Законом «О защите прав потребителей», является «недостаток товара (работы, услуги)». Исходя из смысла определения, «под недостатком товара следует понимать его несоответствие: обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке; условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий – обычно предъявляемым требованиям); целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется; целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора; образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию»¹⁶.

¹⁴ Курепина, М.В. Система гражданско-правовых средств обеспечения субъективных прав потребителя на качество и безопасность товаров, работ и услуг: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / М.В. Курепина. – М., 2012. – С. 19.

¹⁵ Там же. – С. 20.

¹⁶ Валеев, Д.Х. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Под общ. ред. М.Ю. Чельшева. – М.: Волтерс Клувер, 2013. – С. 25.

В отношении технически сложного товара в качестве недостатка товара по п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» «следует понимать различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности использования товара (работы, услуги) более чем тридцать дней в течение каждого года гарантийного срока».

Таким образом, рассмотренные основные категории законодательства о защите прав потребителей позволяют более полно понять суть и сформировать представление о механизме реализации прав граждан в анализируемой сфере. В целях правильного применения норм, регулирующих отношения с участием граждан-потребителей, законодательство о защите прав потребителей содержит ряд ключевых понятий, которые были рассмотрены в настоящем параграфе.

1.2 Общая характеристика основных прав потребителей

Возникновение категории «права потребителей» является ответом на потребности социально-экономического и политического развития российского государства, сложившись в качестве социальной категории, и лишь затем, под влиянием объективных факторов начала 1990-х гг., получивших юридическое признание. Закрепление данных факторов нашло отражение в Законе о защите прав потребителей, а также иных нормативных правовых актах, входящих в систему законодательства о защите прав потребителей. Кроме того, судебная практика применения анализируемого законодательства существенно повлияла на формирование отдельных прав потребителей.

Анализ положений 1–3 разделов Закона о защите прав потребителей дает основания полагать, что публично-правовую природу имеют права потребителей на просвещение; информацию; качество и судебную защиту.

Публично-правовую природу данных прав определяет характер нормативно-правовых актов, устанавливающих их содержание. Закрепленное в соответствии с международными нормами, право на просвещение обеспечивается путем включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав (ст. 3 Закона о защите прав потребителей). Воспринимая информацию об объективных правах потребителей, распространяемую в СМИ и иных источниках информирования, граждане реализуют предоставленное им право.

Право на качество и безопасность товаров (работ, услуг), гарантированное Законом о защите прав потребителей, основывается исключительно на нормах публичного права.

Как отмечает Г.Р. Гафарова, «для успешной реализации права потребителя на безопасность требуется отлаженный механизм обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, который можно представить в виде совокупности обязательных правил поведения при реализации данного права потребителя, установленных в законодательстве для следующих субъектов: государства в лице, во-первых, федеральных органов законодательной власти, во-вторых, федеральных органов

исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг; контрагентов потребителя: изготовителя, исполнителя, продавца и т. д.; потребителя»¹⁷.

Частноправовой характер носят права потребителей на взыскание неустойки, возмещение убытков, а также права, предусмотренные разделами вторым и третьим Закона о защите прав потребителей, реализация которых возможна только в случае возникновения правоотношения на основании договора или на преддоговорной стадии, когда потребитель выразил намерение стать участником соответствующего правоотношения. С практической точки зрения, с позиции законодательного подхода, представляется необходимым деление прав потребителей на передаваемые и неотъемлемые (неотчуждаемые). Право на просвещение, качество товаров (работ, услуг), судебную защиту и компенсацию морального вреда являются неотчуждаемыми правами потребителей, они существуют независимо от воли физического лица, от них нельзя отказаться или передать другим лицам. «Право на информацию к числу неотчуждаемых прав потребителей не относится, т. к. возникает в момент формирования у лица субъективного интереса в приобретении товара (работы, услуги) определенной группы. Содержание права на информацию и последствия ее непредоставления допускают переход реализации данного права к другому лицу»¹⁸.

«В науке гражданского права отсутствует устоявшаяся классификация прав потребителей, при этом учеными и не предпринималось попыток ее разработки. На монографическом уровне была сформулирована только одна классификация прав потребителей (общие и специальные), предложенная Б.А. Шаблей, и воспринятая в дальнейшем учеными, занимающимися проблемами защиты прав потребителей. Она позволила объединить в себе отдельные виды прав, предоставленные всем без исключения гражданам-потребителям, независимо от того, состоят они в договорных отношениях или нет с продавцом (изготовителем, исполнителем), и права, реализация которых возможна только после вступления в договорные отношения со своими контрагентами. Вместе с тем, такая узкая классификация прав потребителей не дает теоретического представления о характере предоставленных гражданским законодательством прав потребителей»¹⁹.

«С институциональных позиций права потребителей, по нашему мнению, следует классифицировать на универсальные и специальные (видовые). Универсальные права потребителей – это совокупность предусмотренных

¹⁷ Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей / под ред. З.М. Фаткудинова. – М.: Просвещение, 2017. – С. 115.

¹⁸ Богдан, В.В. Практические проблемы реализации права граждан на просвещение в области защиты прав потребителей и пути их решения / В.В. Богдан // Сборник научных статей международной научно-практической конференции «Права человека: история, теория и практика». – Курск, 2010. – С. 15.

¹⁹ Шаблова, Е.Г. Право потребителя на получение информации об услугах / Е.Г. Шаблова // Законы России: анализ, теория, практика. – 2016. – № 5. – С. 17.

действующим законодательством правовых возможностей, направленных на обеспечение защиты прав граждан на потребительском рынке с целью создания эффективного механизма защиты и реализации прав потребителей. Специальные (видовые) права потребителей – это совокупность правовых возможностей, предоставленных физическому лицу Законом о защите прав потребителей, исходящих из конкретного правоотношения, возникшего на рынке товаров и услуг. Следовательно, универсальные права потребителей носят объективный характер, они принадлежат всем физическим лицам – потенциальным субъектам правоотношений с участием потребителей. Специальные права потребителей имеют субъективную природу и принадлежат конкретному потребителю»²⁰.

«В соответствии с данной классификацией универсальные права потребителей зафиксированы в первом разделе Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон): право на просвещение, право на информацию о товарах (работах, услугах), право на надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг), право на полное возмещение убытков, право на взыскание неустойки, право на судебную защиту, право на компенсацию морального вреда. К специальным правам потребителя относятся правовые возможности, предоставленные разделом 2 и 3 Закона о защите прав потребителей: право на отказ от исполнения договора, право на безвозмездное устранение недостатков, право на соразмерное уменьшение покупной цены и т. д. (ст. 18, ст.ст. 28, 29 Закона). Такое деление имеет и теоретическую, и практическую значимость. В теоретическом плане оно дает возможность глубже познать механизм обеспечения и осуществления законов. В практическом плане оно полезно в том смысле, что оно обеспечивает поиск конкретных путей повышения эффективности обеспечения реального действия закона. С целью приведения российского законодательства о защите прав потребителей в соответствии с международными нормами в Закон о защите прав потребителей впервые было введено право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителя (ст. 3). Такой подход оправдан, так как это право отражено в перечне прав потребителей, содержащимися в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 09 апреля 1985 г. Все остальные права из этого документа так или иначе отражены в российском законодательстве о защите прав потребителей, поэтому внесение в него недостающего права разумно и последовательно. Тем не менее, отдельные авторы напрямую говорят о декларативности провозглашенного права потребителей на просвещение: «Норма комментируемой статьи носит декларативный характер и в большей степени относится к области государственного планирования в области образования. Дополнительных прав потребителю данная норма практически не предоставляет, она также не регулирует порядок реализации прав, предоставляемых потребителю другими нормами Закона»²¹.

²⁰ Чурочкина, О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России / О.С. Чурочкина // Гражданское общество в России и за 82 рубежом. – 2013. – № 4. – С. 24.

²¹ Дворецкий, В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» / В.Р. Дворецкий. – М., 2018. – С. 78.

Мы поддерживаем точку зрения автора на эту проблему, что правовой нигилизм в сфере защиты прав потребителей – явление весьма распространенное среди населения, вызванное отсутствием надлежащего просвещения. Зачастую, отрицая саму возможность чего-либо добиться, граждане либо не прибегают к защите своих прав вообще, либо считают свои действия бесперспективными.

Кроме того, специальных исследований по проблемам реализации права потребителей на просвещение не проводилось, как и не предпринимались попытки обоснования конкретных способов такой реализации на практике.

Полагаем, что в целях решения обозначенной проблемы, а, по сути, укрепления прав потребителей, особое внимание должно уделяться вопросу применения мер превентивного характера, направленных, в первую очередь, на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Право на качество и безопасность товаров (работ, услуг) – фундаментальное право потребителя. Особенностью реализации данного права является следующее: если стороны по каким-либо причинам не оговорили условия о качестве, то продавец (исполнитель) должен передать потребителю товар, качество которого обычно соответствует требованиям к такого рода товарам. К тому же этот товар должен быть пригодным для использования по назначению. С другой стороны, если потребитель поставил в известность другую сторону о конкретных целях приобретения товара (услуги), и если этот товар (услугу) невозможно использовать для необходимых целей, тогда это будет считаться недостатком товара. Качество может устанавливаться в стандартах.

В преамбуле Закона о защите прав потребителей дается легальное определение «недостаток товара (работы, услуги)». Под товаром с недостатком следует понимать товар ненадлежащего качества. Недостатки могут быть явные, которые можно обнаружить при осмотре, проверке товара (работы, услуги), и скрытые, то есть такие, которые проявляются в ходе эксплуатации, употребления, хранения товара (работы, услуги). В тексте закона определение «недостаток» делится на простой недостаток и существенный недостаток. Именно от того, каким будет недостаток, зависят и права потребителя. Недостаток товара (работы, услуги) это несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий – обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию»²².

Сметанников А.Е. предложил классификацию недостатков товара по

²² Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. Электронный ресурс. Режим доступа. URL: <http://advokat-saransk.com/static/doc/0000/0000/0024/24079.iziqv14ecq.pdf> (дата обращения: 04.02.2019).

следующим основаниям:

«По видам нарушенных требований:

- товар не соответствует согласованным в договоре параметрам, условиям, образцам, описанию;
- товар не соответствует обязательным требованиям стандартов, технических регламентов;
- товар непригоден для целей, для которых данный товар обычно применяется, в случае если продавец при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях приобретения данного товара;
- товар не соответствует согласованным сторонами договора повышенным требованиям к качеству по сравнению с обязательными требованиями.

По причине возникновения недостатков:

- недостатки, за которые отвечает продавец: товар имеет производственные дефекты; товар с конструкторскими недостатками;
- недостатки товара, возникшие не по вине покупателя (пользователя).

Если для какого-то вида товаров законом предусмотрено соответствие определенным качественным показателям, стороны не вправе указывать в договоре более мягкие условия. В противном случае их соглашение не будет иметь юридической силы. Например, нельзя продавать потребителям товары с истекшим сроком годности, даже если потребители согласны такие товары приобрести. Очень важным моментом является то, что недостатком признается также несоответствие товара условиям договора. Это означает, что товар, не обладающий свойствами, оговоренными в договоре, может быть признан товаром с недостатками. Это справедливо даже тогда, когда данные свойства не присущи этой категории товаров, либо определенной модели товара. При этом, сам товар будет исправным и без привязки к договору будет признан товаром надлежащего качества»²³.

«Толкование дефиниции «безопасность товара (работы, услуги)» дает основание нам полагать, что она означает безопасное использование товара (работы, услуги) как при его предназначаемом, так и при другом разумно возможном использовании. Тот, кто несет ответственность за выход товара на рынок, должен обеспечить, чтобы эти товары в период нахождения у них не становились опасными из-за неправильного обращения или хранения»²⁴.

Согласно Закону о защите прав потребителей «потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение

²³ Сутягин, А.В. Конфликты с покупателями: проблемы и решения / Под ред. А.В. Сутягина. – М.: Проспект, 2017. – С. 49.

²⁴ Сметанников, А.Е. Определение и виды недостатков товара / А.Е. Сметанников // Юридический мир. – 2017. – № 11. – С. 15.

причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке»²⁵.

По мнению М.Ю. Чельшева, понятие «безопасность товара (работы, услуги), следует определить как соответствующее состояние товара, результата работы, при котором жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также окружающей среде опасность не угрожает»²⁶.

Т.Л. Левшина, в свою очередь, определяет безопасность как «отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, утилизации товара или в процессе работы (оказания услуги)»²⁷. Соглашаясь с данным мнением, Гафарова Р.Г. делает вывод, что особая важность указанного права для законодателя заключается в том, что успешная его реализация затрагивает не только интересы потребителя, но и его жизнь, здоровье, имущество, окружающую среду, все это имеет значение не только для потребителей.

Однако следует отметить, что законодатель, давая определение безопасности, употребляет термин «безопасность товаров (работ, услуг)», но целесообразно было бы провести градацию этих понятий, так как безопасность товаров – это состояние товара, которое позволяет его реализовать, использовать, хранить, транспортировать, утилизировать без ущерба для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды в обычных условиях, а безопасность работ и услуг это качество защищенности законных прав потребителя, при осуществлении деятельности лиц, выполняющих эти работы и предоставляющих услуги, опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя не должна проявлять себя ни при ее выполнении и оказании, ни впоследствии.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, окружающей среды, а также предотвращение вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законами.

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства.

При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В Законе используется понятие, пришедшее скорее из обычаев делового оборота, нежели из теории гражданского права, – отзыв товара.

Это понятие используется в Федеральном законе от 27 декабря 2002 г.

²⁵ Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. – М.: Юристъ, 2006. – С. 95.

²⁶ Валеев, Д.Х. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителя» / Под общ. ред. М.Ю. Чельшева. – М.: Волтерс Клувер, 2013. – С. 98.

²⁷ Левшина, Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций / Т.Л. Левшина. – М., 1994. – С. 10.

№ 184–ФЗ «О техническом регулировании», но толкования этого понятия по-прежнему нет²⁸.

Право на информацию имеет важнейшее значение для обеспечения объективной возможности защиты потребителем своих прав, т. к. оно призвано гарантировать потребителю само знание того, кто конкретно несет обязанности и ответственность перед данным потребителем за качество и безопасность товаров (работ, услуг). Одновременно данное право обеспечивает потребителю возможность адекватной идентификации приобретаемого товара, т. е. знание того, какой именно товар (работа, услуга) ему предлагается. Об этом неоднократно упоминается в научной литературе (Т.Л. Левшина, Е.Ю. Свинцова, В.Р. Дворецкий, Е.Г. Шаблова). Е.Г. Шаблова отмечает, что «реализация субъективного права потребителем на получение необходимой и достоверной информации ... способствует стабильности гражданского оборота»²⁹.

Право потребителя на информацию является ключевым, т. к. на ее основании потребитель реализует свое право на самостоятельный выбор товаров, работ или услуг. С 1999 г. существенно изменился подход законодателя к вопросам информационного обеспечения потребителей. Ранее, провозглашая право потребителя на информацию, Закон не указывал, на каком языке она должна предоставляться, что в случае ее предоставления на языке, незнакомом потребителю, по существу, означало отсутствие какой-либо информации вообще. Закон с изменениями от 17 декабря 1999 г. ввел обязательное требование о предоставлении информации именно на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), – на языках субъектов и народов РФ.

В правовой доктрине нет единого мнения относительно понятий «полнота», «необходимая», «достоверная» применительно к информации. Так, под «необходимой информацией» понимают «полноту информации, предоставляемой потребителю», создающей четкое представление у потребителя о свойствах товара (работе, услуге) и способствующей компетентному выбору³⁰; «любые сведения о потребительских свойствах товара, работы, услуги, интересующие потребителя в целях использования приобретаемого товара (работы, услуги), а также о продавце (изготовителе, исполнителе), доступные для восприятия потребителя и необходимые для реализации и защиты им своих прав»³¹.

Полагаем, что наиболее удачный путь определения сущности содержания права на информацию пошла Г.Р. Гафарова, выделяющая признаки той информации, которая должна быть предоставлена потребителю. Основываясь на

²⁸ Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей / Под ред. З.М. Фаткудинова. – М.: Юнити, 2018. – С. 59.

²⁹ Шаблова, Е.Г. Право потребителя на получение информации об услугах / Е.Г. Шаблова // Законы России: анализ, теория, практика. – 2016. – № 5. – С. 17–19.

³⁰ Левшина, Т.Л. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Т.Л. Левшина. – М.: Волтерс Клувер, 1993. – С. 23.

³¹ Свинцова, Е.Ю. Защита прав потребителей в сфере рекламной деятельности в Российской Федерации. Автореф. ... канд. юрид. наук / Е.Ю. Свинцова. – М., 2005. – С. 3.

содержании, главным образом, ст. 8 Закона о защите прав потребителей она выделяет пять признаков, которым должна соответствовать такая информация: необходимость, достоверность, доступность и наглядность, своевременность предоставления, соответствия содержания.

«В Законе о защите прав потребителей вопросам информации посвящено 5 статей, что свидетельствует о безусловной важности этой проблемы. Информированность потребителя об основных свойствах приобретаемых товаров, заказываемых услугах или работах имеет значение не только для потребителя, но и для нормального, цивилизованного развития отношений на рынке продукции и услуг.

Право на информацию основывается на конституционном праве каждого гражданина, закрепленного в п. 4 ст. 29 Конституции РФ: каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом.

Право на информацию тесно связано с такой правовой гарантией обеспечения данного права как необходимость исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Право на полное возмещение убытков в сфере защиты прав потребителей является не только правом потребителя, но и гражданско-правовым способом защиты права.

Возмещение убытков является общим и основным видом ответственности в коммерческом обороте, равно как и в гражданском. Общим потому, что должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные любым неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств (если законом или договором не предусмотрено иное). Основным потому, что возмещение убытков позволяет наиболее полно реализовать все функции ответственности, в том числе компенсационную, стимулирующую, предупредительную.

Согласно Закону убытки возмещаются потребителю сверх неустойки (п.2 ст. 13 Закона), в отличие от общего правила, в соответствии с которым в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытые неустойкой (п.1 ст. 394 ГК РФ).

Право на взыскание неустойки наряду с правом на возмещение убытков является не только соответствующим правом потребителей, но и гражданско-правовым способом защиты их прав. В соответствии со ст. 13 Закона за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Закон предусматривает, что потребителю должны быть возмещены убытки в полной сумме сверх неустойки, а уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. При этом требования потребителя об уплате

неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Таким образом, неустойка носит штрафной характер. В литературе высказывается мнение о том, что штрафная неустойка является в современных условиях аномальным явлением и от нее следует отказаться»³². Но, по нашему мнению, смысл защиты прав потребителей состоит в предоставлении им дополнительных прав, гарантий и иных мер, способных «уровнять» правовое положение лиц, участвующих в данном правоотношении, поэтому штрафной характер неустойки полностью оправдан.

Особо место в системе прав потребителей занимает право на компенсацию морального вреда. Легальное закрепление понятия «моральный вред» дано в ст. 151 ГК РФ, а ст. 15 Закона о защите прав потребителей впервые закрепила данное право потребителя. Это представляется одним из важнейших достижений в области защиты прав граждан на рынке товаров и услуг.

Право потребителя на компенсацию морального вреда может быть реализовано только в судебном порядке, поскольку в соответствии со ст. 151 ГК РФ, ст. 15 Закона о защите прав потребителей, размер денежной компенсации устанавливается исключительно судом.

Право на добросовестные условия договора реализуется в рамках ст. 16 Закона о защите прав потребителей. Исходя из содержания данной правовой нормы, злоупотребления со стороны предпринимателей могут возникать: путем включения в договор условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей; путем обусловливания приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг); путем обусловливания удовлетворения требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг); путем выполнения продавцом (исполнителем) дополнительных работ, услуг без согласия потребителей за плату.

В случае нарушения данного права потребитель имеет право на возмещение убытков (ч.1 и ч.2 ст. 16 Закона), на отказ от оплаты услуг (работ) или возврата уплаченной денежной суммы (ч.3 ст. 16 Закона).

Широкое применение ч.1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей получила после опубликования позиции Высшего Арбитражного Суда РФ о незаконности включения в условия кредитного договора обязанности потребителя по уплате комиссии за ведение ссудного счета³³. В дальнейшем, к данной норме стали прибегать при оспаривании условий кредитных договоров в части включения в них условий об обязательном страховании жизни, здоровья, утраты работы и пр. Вместе с тем, эффективность ее применения в последнем случае напрямую зависит как от толкования судом условий договора, так и оценки действий

³² Яковлев, В.Ф. Россия: экономика, гражданское право / В.Ф. Яковлев. – М.: Юристъ, 2015. – С. 103.

³³ Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 21.11.2018 г. по делу № 33-7295/2018. / СПС «КонсультантПлюс».

потребителя, а именно, его согласия на подключение к соответствующей программе. Так, «решением Октябрьского районного суда г. Улан-Удэ от 12 мая 2018 года были удовлетворены требования истца признания недействительными условия кредитного договора, заключенного между ним и ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», в части присоединения к договорам страхования от потери работы и личного страхования. Решение было оставлено без изменения судом апелляционной инстанции, которая в своем определении указала, что, разрешая иск по существу, районный суд пришел к правильному выводу о том, что условия Договора об уплате страховых взносов на личное страхование и от потери работы являются недействительной (ничтожной) сделкой, поскольку ухудшают положение истца по сравнению с положениями, установленными действующим законодательством и удовлетворил требования истца. Свой вывод суд апелляционной инстанции обосновал тем, что из распоряжения клиента по кредитному договору следует, что неотъемлемой частью заявки на открытие банковского счета, является перечисление Банком суммы кредита для уплаты страховых взносов (п. 1.3. распоряжения), т. е. положительное решение о предоставлении кредита зависело исключительно от согласия З. заключить договор с условием о страховании, следовательно, указание в пунктах 1.2 и 1.3 договора на обязанность истца застраховать свою жизнь и трудоспособность противоречит закону, а именно ст. 810 ГК РФ, п.1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей»³⁴.

Противоположная практика изложена в апелляционном определении Кемеровского областного суда от 20 ноября 2018 г. по делу № 33–11591. Суд указал, что, «разрешая спор по существу ... суд первой инстанции пришел к обоснованному выводу об отказе в удовлетворении указанных требований истца, поскольку договор-распоряжение на перевод денежных средств со счета истца, открытого для него в ОАО «АТБ» по кредитному соглашению, на расчетный счет получателя ООО «Страховая Группа «Компаньон» по договору страхования не противоречит действующему законодательству. Указанный договор – распоряжение подписан лично истцом, что свидетельствует о добровольном его волеизъявлении на распоряжение полученными по кредитному соглашению денежными средствами в размере... рублей, часть из которых в сумме... рублей была направлена на счет страховой компании ООО «Страховая Группа «Компаньон» в качестве страховой премии по договору страхования»³⁵. При этом суд не усмотрел нарушений ст. 16 Закона о защите прав потребителей.

«Со ссылкой на ст. 16 Закона о защите прав потребителей разрешаются споры, связанные с определением подсудности по делам о защите прав потребителей. В соответствии со ст. 17 Закона о защите прав потребителей по делам данной категории установлена альтернативная подсудность: иски о защите прав

³⁴ Апелляционное определение Иркутского областного суда от 19.11.2018 г. по делу № 33-9565/18 / СПС «КонсультантПлюс».

³⁵ Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 20.11.2018 г. по делу № 33-11591 / СПС «КонсультантПлюс».

потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель – по месту его жительства, месту жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен по месту нахождения ее филиала или представительства (п. 2 ст. 17 Закона). Исключения составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки. Такие иски в силу п. 3 ст. 30 ГПК РФ подаются по месту нахождения управления транспортной организации, к которой в установленном порядке была предъявлена претензия.

Безусловно, что установление альтернативной подсудности во многом облегчает потребителю путь по осуществлению защиты своих прав, и вытекает из «компенсационного» характера экономического неравенства сторон рассматриваемых правоотношений. Вместе с тем, в настоящее время широко распространена практика включения в договоры с потребителями так называемого «условия о подсудности», которое формируется, как правило, в ущерб потребителю. Так, решением Ессентукского городского суда Ставропольского края было признано не соответствующим законодательству условие договора купли-продажи автомобиля об изменении подсудности, предусмотренной ст. 17 Закона о защите прав потребителей, согласно которому, со ссылкой на ст. 32 ГПК РФ и отметкой, что покупатель «... сделал выбор о подсудности...», в случае возникновения спора, он может быть разрешен в Промышленном районном суде г. Ставрополя»³⁶. В ряде случаев, для того, чтобы обеспечить надлежащую защиту прав потребителей, суд изначально исходит из того факта, что так называемая «договорная подсудность» нарушает права потребителя на надлежащую судебную защиту.

«В апелляционном определении Ставропольского краевого суда от 31.10.2018 г. по делу № 33-7110/18 о передаче дела по подсудности было указано, что суд первой инстанции, пришедший к выводу о достижения между сторонами соглашения о договорной подсудности, с учетом положений ст. 32, 33 ГПК РФ и ст. 16 Закона о защите прав потребителей не принял во внимание, что ответчик является потребителем в отношениях сторон, договор заключен для личных нужд, и истец как потребитель не может быть лишен права на рассмотрение дела в том суде и тем судьей, к подсудности которого оно отнесено законом, а соответствующий пункт договора противоречит требованиям Закона и ущемляет права истца, как потребителя. Данный подход правоприменителя оправдан и, по нашему мнению, нет необходимости признавать подобные условия договоров недействительными.

Часть 3 ст. 16 Закона применяется значительно реже. Например, со ссылкой на

³⁶ Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 25.11.2018 г. по делу № 337181/18. / СПС «КонсультантПлюс».

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 31.10.2018 г. по делу № 337110/18. / СПС «КонсультантПлюс».

данную норму суды удовлетворяют требования потребителей жилищно-коммунальных услуг в случае взимания платы за работы, не предусмотренные договором, в случае начисления платы за жилищно-коммунальные услуги в двойном размере³⁷ и др.

Вышеизложенное позволяет заключить, что единого определения понятия «потребитель» в мировой практике не существует. Однако бесспорными являются основные права потребителей: право на информацию, на качество и безопасность товара (услуги), право на защиту и компенсацию вреда, право на просвещение. Наделение потребителя иными правами (а также обязанностями) возможно в зависимости от особенностей законодательства того или иного государства.

Выводы по разделу 1

Основной задачей исследуемого в данной работе Закона «О защите прав потребителей» является урегулирование отношений, которые образуются в результате продажи товаров, оказания услуг, выполнения работ между потребителем и предпринимателем (продавцом), иначе можно сказать, что данные отношения возникают на основе многочисленных бытовых потребностей граждан и нужде в их удовлетворении. Данный закон распространяется только на потребителей, которые приобретают и используют продукцию для личных бытовых нужд, и совсем не касается юридических лиц и потребителей, приобретающих товар для иных целей, например, в целях осуществления какой-либо коммерческой деятельности.

Многие определения основных понятий, представленных в преамбуле закона, существенно изменились. К примеру, ранее потребителем признавалось лицо, приобретающее товар без намерения извлечь в дальнейшем прибыль. Теперь же потребитель – тот, кто приобретает или намеревается приобрести товары исключительно для личных, семейных и иных бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Основываясь на общетеоретическом учении о субъективных и объективных правах, предлагается различать права потребителей в объективном и субъективном смысле в целях решения проблем, связанных с недопониманием правовой сущности отдельных положений, которые предлагаются законодателем, недопущения возможности использовать право как со стороны предпринимателей, так и со стороны потребителей в ущерб другой стороне, выработке единой судебной практики, что обуславливает необходимость теоретико-прикладного подхода к изучению данной проблемы.

Объективные права потребителей – это совокупность гражданско-правовых и иных норм, предусматривающих идеальные модели поведения неопределенного круга физических лиц, способных в будущем иметь и осуществлять свои субъективные права в объективной действительности в случае необходимости

³⁷ Апелляционное решение Сыктывкарского районного суда. Дело № 11-4/11; Решение Ноябрьского городского суда Ямало-Ненецкого автономного округа / Информационно-правовая система «Актоскоп».

удовлетворения своих бытовых, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Указанные права не персонифицированы, составляют основу позитивного законодательства и гражданско-правового механизма охраны прав потребителей. Объективные права потребителей находятся в постоянном динамическом развитии, зависят от социально-экономического уровня хозяйственно-финансовых отношений, состояния потребительского рынка, инновационных технологий и иных условий хозяйствования.

Под субъективными правами потребителей понимаются права потребителей как участников конкретного гражданского правоотношения, возникшего по поводу продажи товаров, оказания услуг и выполнения работ, определяющие меру возможного собственного поведения, поведения контрагентов, возможность обращения за юридической помощью к органам государственной власти и управления, способность обладать конкретными правами потребителей как социальным благом.

2 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ И ПОСЛЕДСТВИЯ ИХ НАРУШЕНИЙ

2.1 Основные права потребителей при продаже им товаров ненадлежащего качества

Несмотря на разнообразные меры по обеспечению качества товаров, принимаемые как на стадии разработки, производства, так и на стадии передачи потребителю, наиболее часто встречающейся проблемой, с которой сталкивается потребитель в договоре розничной купли-продажи, является ненадлежащее качество товаров.

Определение понятия «качество товара» отсутствует в ст. 4 и в тексте комментируемого Закона РФ «О защите прав потребителей». Отсутствует определение понятия «качество товара» и в Гражданском кодексе РФ.

Статья 469 ГК РФ устанавливает, что продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи. В случае отсутствия в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Пункт 3 ст. 469 ГК РФ предусматривает, что при продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец обязан передать покупателю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Статья 469 (п. 4) ГК РФ закрепляет также и правило соответствия передаваемого покупателю товара обязательным требованиям, установленным законом к качеству продаваемого товара.

В большинстве случаев договоры купли-продажи с гражданами заключаются в устной форме, поскольку такие сделки исполняются при их совершении (п. 2 ст. 159 ГК), являются реальными сделками. Устная форма договора затрудняет выяснение (и доказывание) соблюдения продавцом обязанности передать покупателю товар, качество которого соответствует договору.

В связи с отсутствием в законодательстве понятия «качество товара» и критериев качества обратимся к подзаконным актам.

Понятие «качество товара» раскрывается в «ГОСТ Р 51303–2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения», который утвержден Приказом Росстандарта от 28 августа 2013 г. № 582–ст³⁸.

Указанный ГОСТ определяет качество товара как совокупность потребительских свойств товара, соответствующих установленным требованиям, в том числе условиям договора купли-продажи или иных аналогичных.

В свою очередь, ГОСТ содержит определение потребительского свойства товара, которое представляет собой свойство товара, проявляющееся при его использовании потребителем в процессе удовлетворения потребностей.

³⁸ ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 28 августа 2013 г. № 582–ст). URL: <http://protect.gost.ru>.

Нетрудно заметить, что приведенные определения не содержат критериев качества товара, что порождает на практике многочисленные споры с участием потребителей. Наличие гарантийного срока существенно облегчает ситуацию для покупателя, так как в этом случае применяются нормы ст. ст. 470–471 ГК РФ. Однако применение правил законодательства о гарантийных сроках не всегда возможно в силу разных причин.

Большинство споров в связи с заключением и исполнением договоров купли-продажи связано с недостаточным качеством товара (работы, услуги).

Приведем следующий пример из судебной практики – Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 17 июля 2018 г. по делу № А70-5571/2018.

«Между сторонами был заключен договор купли-продажи оборудования, в состав которого входил мульчер; в процессе его эксплуатации произошло возгорание мульчера, в результате чего значительно поврежден отсек двигателя и гидравлики. Посчитав, что повреждение произошло из-за неисправности комплектующих товара, покупатель обратился с требованием о взыскании расходов на ремонт.

Суд указал, что возмещение убытков является мерой гражданско-правовой ответственности, поэтому лицо, требующее возмещения убытков, должно доказать факт нарушения права, наличие и размер понесенных убытков, причинную связь между нарушением права и возникшими убытками. Между противоправным поведением одного лица и убытками, возникшими у другого лица, чье право нарушено, должна существовать прямая (непосредственная) причинная связь.

Суд со ссылкой на п. 1 ст. 469 ГК РФ отказал в удовлетворении требований, поскольку покупателем не доказано наличие причинно-следственной связи между действиями продавца и наступлением последствий в виде пожара мульчера.

При этом суд отклонил результаты досудебной и судебной экспертиз, поскольку из них не следует, что явилось причиной пожара»³⁹.

Из приведенного примера из судебной практики хорошо видны проблемные моменты при предъявлении покупателем иска в связи с недостатками качества проданного товара: покупатель обязан доказать не только наличие недостатков качества приобретенного товара, но и причинную связь между нарушением права на получение качественного товара и возникшими убытками.

На практике возникает множество спорных ситуаций в связи с заключением и исполнением договоров купли-продажи с участием граждан. Одна из основных причин этого кроется в несовершенстве законодательства, регулирующего договор купли-продажи, прежде всего в неопределенности норм о качестве товаров и услуг. Поэтому широкое распространение получила судебная практика рассмотрения дел с участием потребителей.

³⁹ Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 17 июля 2018 г. по делу № А70-5571/2018 // СПС «КонсультантПлюс».

Некоторые вопросы применения норм Закона РФ «О защите прав потребителей» были предметом рассмотрения и Конституционного Суда РФ.

В связи с этим представляет интерес Определение Конституционного Суда РФ от 20 ноября 2018 г. № 821-0-0 «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Смехова Евгения Витальевича на нарушение его конституционных прав пунктами 1 и 2 статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»⁴⁰. Решением Куйбышевского районного суда города Санкт-Петербурга от 11 марта 2018 г., оставленным без изменения судом кассационной инстанции, гражданину Е.В. Смехову было отказано в удовлетворении требований о взыскании материального ущерба с ОАО «ГАЗ» и компенсации морального вреда в связи с отсутствием вины ответчика в отказе уполномоченных органов выдать истцу свидетельство о прохождении техосмотра автомобиля.

В своей жалобе в Конституционный Суд Российской Федерации Е.В. Смехов оспаривал конституционность п. п. 1 и 2 ст. 4 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300–1 «О защите прав потребителей», согласно которым продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору; при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

По мнению заявителя, названные нормы нарушают справедливый баланс интересов между потребителями и исполнителями при регламентации вопросов качества товара, чем противоречат ст. ст. 19 и 35 (ч. 2) Конституции Российской Федерации.

Конституционный Суд Российской Федерации, изучив представленные заявителем материалы, не нашел оснований для принятия его жалобы к рассмотрению.

Согласно ст. ст. 96 и 97 Федерального конституционного закона «О Конституционном Суде Российской Федерации»⁴¹ гражданин вправе обратиться в Конституционный Суд Российской Федерации с жалобой на нарушение своих конституционных прав и свобод законом, если оспариваемым законом затрагиваются конституционные права и свободы граждан и если закон применен или подлежит применению в конкретном деле заявителя. Конституционный Суд посчитал, что представленными материалами не подтверждается применение оспариваемой нормы в конкретном деле заявителя, а потому его жалоба не может

⁴⁰ Определение Конституционного Суда РФ от 20 ноября 2018 г. N 821-0-0 «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Смехова Евгения Витальевича на нарушение его конституционных прав пунктами 1 и 2 статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».

⁴¹ Федеральный конституционный закон от 21 июля 1994 № 1-ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 13. – Ст. 1447.

быть признана допустимой.

Исходя из изложенного, Конституционный Суд Российской Федерации отказал в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Е.В. Смехова, поскольку она не отвечает требованиям Федерального конституционного закона «О Конституционном Суде Российской Федерации», в соответствии с которыми жалоба в Конституционный Суд Российской Федерации признается допустимой.

Понятие безопасности товара содержится также и в подзаконном акте – «ГОСТ Р 51303–2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения» (утв. Приказом Росстандарта от 28 августа 2013 г. № 582–ст).

Определенная конкретизация отличает нормы Федерального закона от 2 января 2000 г. № 29–ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Статья 1 содержит определения понятий «качество пищевых продуктов» и «безопасность пищевых продуктов». Кроме того, названный Федеральный закон (ст. 3) определил критерии отнесения пищевой продукции к некачественной и опасной, реализация которой запрещена.

Исходя из содержания ст. 3 Федерального закона от 2 января 2000 г. № 29–ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»⁴², можно сделать вывод: продукция может считаться качественной, если будут отсутствовать признаки некачественной продукции, предусмотренные ст. 3 этого Закона.

Согласно ст. 9 Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» обязательные требования к пищевым продуктам, материалам и изделиям, упаковке, маркировке, процедурам оценки их соответствия этим обязательным требованиям, производственному контролю за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, методикам их исследований (испытаний), измерений и правилам идентификации устанавливаются нормативными документами. Такими нормативными документами являются акты Главного государственного санитарного врача РФ. В рассматриваемой сфере отношений (в числе иных актов) действует Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 14 ноября 2001 г. № 36 «О введении в действие Санитарных правил»⁴³ (вместе с «СанПиН 2.3.2.1078-01.2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы»).

Утверждаемые Санитарные правила разрабатываются на основании Федерального закона от 30 мая 1999 г. № 52–ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»⁴⁴, Федерального закона от

⁴² Федеральный закон Российской Федерации от 02 января 2000 г. № 29–ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Российская газета. – 2000. – № 5. – 10 января.

⁴³ Российская Федерация. Главный государственный санитарный врач РФ. О введении в действие санитарных правил: Постановление от 14 ноября 2001 года № 36 // Российская газета. – 2002. – № 106. – 15 ноября.

⁴⁴ Федеральный закон Российской Федерации от 30 мая 1999 г. № 52–ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // Собрание законодательства Российской Федерации

02 января 2000 г. № 29–ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», Федерального закона от 09 января 1996 г. № 3–ФЗ «О радиационной безопасности населения» и закона о «О защите прав потребителей».

Таким образом, в случае передачи потребителю товара ненадлежащего качества потребителю предоставляется право предъявить продавцу, изготовителю или иным предусмотренным Законом лицам ряд требований, а последние обязаны удовлетворить их. Применительно к договору розничной купли-продажи с участием потребителей перечень таких требований содержится в ст. 503 ГК РФ, ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

«Действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает соответствующие положения продажи товаров с недостатками, продажи отдельных видов товаров, а также особенности обмена товара надлежащего качества.

Для характеристики правовых последствий продажи потребителю товаров с недостатками необходимо указать на закрепленные в Законе «О защите прав потребителей» (п. 1 ст. 18) требования, которые может предъявить потребитель в случае продажи ему товара ненадлежащего качества:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказа от исполнения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар суммы»⁴⁵.

«При предъявлении данных требований следует руководствоваться общими правилами, закрепленными в положениях гл. II Закона «О защите прав потребителей»:

1. Из перечисленных требований потребитель вправе по своему выбору потребовать одно.

2. При отказе от исполнения договора купли-продажи и требования возврата уплаченной за товар суммы потребитель по требованию продавца и за его счет должен вернуть товар с недостатками.

3. При предъявлении указанных требований потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Согласно ст. 22 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем,

Федерации. – 1999. – № 14. – Ст. 1650.

⁴⁵ Сметанников, А.Е. Определение и виды недостатков товара / А.Е. Сметанников // Юридический мир. – 2017. – № 11. – С. 18.

уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования»⁴⁶.

Важно учитывать, что к обязанностям продавца согласно ст. 16.1 Закона «О защите прав потребителей» относится обеспечение возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. При этом при оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

«Вместе с тем следует отметить, что названный Закон устанавливает порядок расчетов при возврате товара ненадлежащего качества. Во-первых, при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Во-вторых, в случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита. При этом в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа);

4. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков».

5. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять

⁴⁶ Осипов, М.Ю. О некоторых проблемах правового регулирования защиты прав потребителей / М.Ю. Осипов // Юрист. – 2018. – № 14. – С. 20.

товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара»⁴⁷.

«В случае спора о причинах возникновения недостатков товара «продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные ст. 20, 21 и 22 Закона «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара».

6. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания. При дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т. п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств)⁴⁸.

7. «Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер 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.

⁴⁷ Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 № 924 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 46. – Ст. 6539.

⁴⁸ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. – 2012. – № 156.

8. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, если не докажут, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

9. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

10. Ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» закрепляет сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара»⁴⁹.

По отношению к характеристике данных сроков можно применять другую формулировку, названную законодателем в ст. 477 ГК РФ: сроки обнаружения недостатков переданного товара.

Следует выделять несколько вариантов исчисления сроков предъявления требований, учитывая некоторые особенности товаров, момент исчисления сроков для которых играет важную роль.

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются «со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара».

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если

⁴⁹ Никоненко, М.С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М.С. Никоненко. – М.: Лаборатория книги, 2016. – С. 54.

недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

«В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае не установления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы».

Следует отметить, что «для сезонных товаров (обуви, одежды и прочего) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи».

По общему правилу гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар. При этом указанные сроки считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

Для удовлетворения некоторых требований потребителя законодатель указал специальный срок в ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»: требования

потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Таким образом, «потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками»⁵⁰.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные указанным Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Потребитель вправе также предъявить требования о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) и полного возмещения убытков,

⁵⁰ Девлятшина, М. Потребителю – дорогу! / М.Девлятшина // ЭЖ Юрист. – 2016. – № 13. – С. 15.

причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

2.2 Ответственность продавца (изготовителя) за нарушение прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества

Соответствующие нормы Закона «О защите прав потребителей» и ГК РФ об ответственности контрагентов потребителя устанавливают гражданско-правовую ответственность. Однако, как отмечалось, за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг может одновременно возникать административная или уголовная ответственность.

В целом, «гражданско-правовую ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг можно подразделить на следующие виды:

- а) ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге);
- б) имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)».

Гражданско-правовая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг регулируется ст. 12–16 Закона «О защите прав потребителей», а также ст. 18 и ст. 29.

Статья 18 предусматривает ответственность контрагентов потребителя за продажу товара ненадлежащего качества, закрепляя следующее: «продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают 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), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, если не докажут, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы».

В ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» устанавливается ответственность за недостатки выполненной работы.

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан

возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

3. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4. В случаях когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, указанные в п. 1, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

5. При выявлении существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении

недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков».

В рассмотренные Федеральные законы «О техническом регулировании»⁵¹ и «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», предусматривающие соответствующие требования к определенным товарам, включены нормы об ответственности. Федеральный закон «О техническом регулировании» закрепляет (ст. 36) следующее: за нарушение требований технических регламентов изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ. В случае неисполнения предписаний и решений органа государственного контроля (надзора) изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ. Если в результате несоответствия продукции требованиям технических регламентов, нарушений требований технических регламентов при осуществлении связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации причинен вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений или возникла угроза причинения такого вреда, изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в силу законодательства РФ. Обязанность возместить вред не может быть ограничена договором или заявлением одной из сторон. Соглашения или заявления об ограничении ответственности ничтожны.

⁵¹ Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 52 (ч. 1). – Ст. 5140.

Согласно ст. 55 и 57 Федерального закона «О Санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» за нарушение санитарного законодательства устанавливается дисциплинарная, административная и уголовная ответственность в соответствии с законодательством РФ; в отношении Гражданско-правовой ответственности вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица вследствие нарушения санитарного законодательства, подлежит возмещению гражданином или юридическим лицом, причинившими вред, в полном объеме согласно законодательству РФ.

Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» закрепляет «положения об административной, уголовной и гражданско-правовой ответственности:

– за нарушение данного Федерального закона юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий либо оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, несут административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (ст. 27);

– должностные лица органов государственного надзора и контроля за ненадлежащее исполнение своих обязанностей, а также за сокрытие фактов, создающих угрозу жизни и здоровью человека, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст. 29)»⁵².

Административная ответственность контрагентов за нарушение прав потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг устанавливается в соответствующих статьях КоАП РФ, среди которых необходимо выделить следующие статьи.

Статья 14.4 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований». 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 КоАП РФ, 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.

При этом повторное совершение указанного административного правонарушения влечет наложение административного штрафа на граждан в

⁵² Федеральный закон Российской Федерации от 02 января 2000 г. № 29–ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Российская газета. – 2000. – № 5. – 10 января.

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.

Таким образом, за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3 Механизм реализации защиты прав потребителей при продаже им товаров ненадлежащего качества

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.

Непрекращающийся системный кризис обострил социальные, экономические, экологические конфликты в обществе, которые наиболее явно и открыто проявляются в столкновении экономических интересов на потребительском рынке. Сложившаяся негативная социально-экономическая ситуация ставит перед государственными органами публичную задачу принятия максимальных усилий для снижения возникшей социальной напряженности. Полагаем, что

многие антисоциальные явления и тенденции можно было предотвратить в случае обеспечения на законодательном уровне стабильно функционирующего гражданско-правового механизма защиты прав потребителей, нормативно представленного в виде системного предметно-функционального инструментария.

Первопричина неадекватности действия гражданско-правового механизма защиты прав потребителей обусловлена наличием изъянов нормативного отражения системообразующих элементов гражданско-правового механизма защиты прав потребителей в структуре законодательства о защите прав потребителей, не способного созданным массивом предписаний обеспечить достижение социально значимых целей. Сложившаяся ситуация в сфере потребления деструктивно влияет на всех субъектов системы. Потребитель как ключевой элемент системы различными способами, в том числе и специально нацеленными, дезорганизуется в процессе выбора инструментов и необходимых форм для разумной защиты. При этом судебные органы также вовлекаются в зону хаоса, создающуюся в условиях разбалансированного механизма «сдержек и противовесов», при наличии явного столкновения интересов субъектов системы потребления, препятствующего процессу принятия социально справедливых решений»⁵³.

Наличие дефектов правозащитного механизма, снижающих вероятность полноценной реализации существующих правовых гарантий действенной охраны неприкосновенности субъективных прав (препятствование возникновению угрозы жизни и здоровью, получение справедливой компенсации за вред, причиненный объектам защиты, и т. д.), способствует формированию мировоззренческих основ потребительской идеологии, не содержащих осознанную необходимость сочетания взаимных интересов всех участников отношений потребления.

Нормативное требование неприкосновенности и беспрепятственного осуществления прав диктует необходимость возведения гражданско-правового механизма защиты прав потребителей в целевую функционирующую установку с последующей минимизацией ее активации (перманентным переносом объема и уровня регулирования с публично-правового на общественный и индивидуально-правовой) посредством развития системы взаимодополняемых институтов гражданского общества на базе принципов самоорганизации, саморегулирования, самоуправления, позволяющей исполнить поставленные законодателем задачи.

Модели построения механизмов защиты гражданских прав широко представлены в юридической литературе, однако их направленность действия, на наш взгляд, не в полной мере охватывает сферу правоотношений с участием потребителей в силу специфического содержания устанавливаемых индивидуальных связей.

Системный взгляд на правовые механизмы в сфере защиты прав потребителей

⁵³ Богдан, В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: Дис. ... д-ра юрид. наук / В.В. Богдан. – Курск, 2015. – С. 29.

продемонстрировали: М.В. Курепина, исследовавшая механизм правового обеспечения качества и безопасности товаров, работ, услуг в виде системной взаимосвязи правовых средств⁵⁴; Г.Ю. Мицык, осветившая субъектный состав отношений в сфере защиты прав потребителей, используя системный подход⁵⁵; Д.М. Гильфанова, рассмотревшая гражданско-правовую охрану прав потребителей технически сложных товаров в качестве системного образования⁵⁶ и др. Тем не менее выявления системообразующих элементов гражданско-правового механизма защиты прав потребителей и задействования их синергетического ресурса в достижении социального эффекта в цивилистической литературе не осуществлялось.

По нашему мнению, гражданско-правовой механизм защиты прав потребителей следует представлять в виде регулирующего диалектический порядок связей структурно-функционального комплекса правовых и морально-правовых средств, избираемых потребителями для оперативного (оптимального) устранения юридических и фактических препятствий в осуществлении субъективных прав при обращении к юрисдикционным и неюрисдикционным формам защиты. Юрисдикционная форма защиты представляет собой деятельность уполномоченных государством органов по защите нарушенных или оспариваемых субъективных прав⁵⁷. Неюрисдикционная форма защиты охватывает собой действия граждан и организаций по защите гражданских прав и охраняемых законом интересов, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения за помощью к государственным и компетентным органам⁵⁸.

Стадия защиты нарушенного права в действии механизма осуществления гражданских прав и исполнения обязанностей рассматривается в качестве факультативной⁵⁹ с собственным целевым структурно-функциональным составом, что, безусловно, справедливо и взято нами за теоретический базис.

В связи с изложенным требуется поиск новых, отвечающих потребностям времени типов правового регулирования общественных отношений с участием потребителей и правового воздействия государства.

«Практически общепринято в цивилистическом обиходе в познавательном процессе структурного строения механизмов защиты избирать флагманской конструкцию механизма правового регулирования (далее – МПР) и входящих в

⁵⁴ Курепина, М.В. Система гражданско-правовых средств обеспечения субъективных прав потребителя на качество и безопасность товаров, работ и услуг: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / М.В. Курепина. – М., 2012. – С. 9.

⁵⁵ Мицык, Г.Ю. Система субъектов отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Г.Ю. Мицык. – М., 2013. – С. 5 - 6.

⁵⁶ Гильфанова, Д.М. Гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Д.М. Гильфанова. – Казань, 2013. – С. 11 - 12.

⁵⁷ Гражданское право: Учебник / Под ред. А.П. Сергеева. Т. 1. – М.: ТК «Велби», 2009. – С. 544

⁵⁸ Завидов Б.Д., Гусев О.Б. Защита гражданских прав по законодательству России // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 1. – С. 4.

⁵⁹ Вавилин Е.В. Механизм осуществления гражданских прав и исполнения обязанностей: Дис. ... д-ра юрид. наук. – М., 2009. – С. 14.

него элементов. Преимущественно правозащитный механизм представлен в универсальной формуле: 1) юридические нормы; 2) юридический факт; 3) правоотношения; 4) акты реализации прав и обязанностей субъектов конфликтной ситуации; 5) правоприменительные акты. Примерную схему выдерживает В.В. Груздев, вычлняя при этом элементы в механизме неюрисдикционной гражданско-правовой защиты (нормативная и фактическая основы механизма и арсенал (средства и меры) защиты) и механизме юрисдикционной гражданско-правовой защиты (включающий все элементы первого механизма и арсенал публично-правовой защиты)»⁶⁰.

Полагаем, что в состав гражданско-правового механизма защиты прав потребителей входят: цель (воссоздание и сохранение благоприятной среды обитания для настоящего и будущего поколений), консолидирующая иные элементы системы; нормативно закреплённая иерархия конституционных ценностей (жизни, здоровья, среды обитания, собственности, иных публичных и частных благ); принципы осуществления защиты и правовые принципы комплексной отрасли – защиты прав потребителей (системообразующие элементы); юридические нормы; юридические факты (нарушенные субъективные права и другие различного рода препятствия); охранительные правоотношения; акты реализации прав и обязанностей субъектов конфликтной ситуации; правоприменительные акты.

«В то же время отсутствие нормативного закрепления иерархии конституционных ценностей в сфере регулирования отношений с участием потребителей приводит к вынесению судебными органами диаметрально противоположных решений в аспекте социально значимых ценностей.

В судебной практике стали наличествовать акты, в которых необоснованно признаётся несправедливая тождественность защищаемых законом о защите прав потребителей конституционных ценностей (жизни и имущества потребителя). По одному решению присуждаются компенсационные выплаты за причинение смерти или тяжкого вреда здоровью потребителю, несоизмеримые с наступившими последствиями. Например, в одной из больниц г. Челябинска пациентка умерла на хирургическом столе из-за ошибки врача-травматолога. Суд обязал выплатить родственникам 300 тысяч рублей в счёт компенсации морального вреда⁶¹. По-другому – многомиллионные суммы за несоблюдение договорных условий розничной купли-продажи. Например, решением Ленинского райсуда г. Грозный удовлетворены иски потребителя к «BMW Русланд Трейдинг» с возложением обязанности выплатить почти 30 млн. рублей, причём 27 млн. рублей составили пени за просрочку исполнения требования о замене товара»⁶².

⁶⁰ Груздев В.В. Гражданско-правовая защита имущественных интересов личности. М.: Юстицинформ, 2012. С. 114 - 117.

⁶¹ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2008/09/18/reg-ygural/travmatolog-prigovor.html>.

⁶² Решение Ленинского районного суда г. Грозного от 29.10.2015 N 2-1480/2015~М-1374/2015 по делу N 2-1480/2015 [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс».

Принятие подобного рода разнополярных судебных актов приводит к повышению социальной напряженности, к умалению ценности жизни и здоровья человека в обществе и обуславливает невозможность реального исполнения несоизмеримых с существом нарушения требований потребителя.

Таким образом, правовая основа для формирования и реализации целенаправленной государственной политики в сфере защиты прав потребителей и выделения самостоятельного института защиты прав потребителей была создана после принятия Закона о защите прав потребителей: установлены основные права потребителей и закреплён механизм их реализации. Положительное значение Закона о защите прав потребителей проявилось в усилении социальных гарантий гражданина, повышении ответственности продавцов (производителей, исполнителей) за качество товаров (работ, услуг) в условиях перехода к рыночным отношениям и отсутствия развитой конкуренции.

Выводы по разделу 2

Институт защиты прав потребителей - это комплексный институт, который использует нормы гражданского, предпринимательского, конституционного, административного, уголовного, экологического, и иных отраслей права, регулирующие отношения государства и участников товарного рынка. Для защиты прав потребителей характерно активное вмешательство государства в частно-правовые отношения, возникающие между гражданами и профессиональными участниками товарного рынка (контрагентами потребителей). Тем не менее, несмотря на комплексность рассматриваемого института, совокупность норм, регулирующих защиту прав потребителей, не принадлежит только одной отрасли российского законодательства, носит комплексный характер, и не может претендовать на выделение в качестве самостоятельной отрасли российского права.

Защита прав потребителей происходит благодаря правозащитному механизму, который обеспечивает реальную защиту прав потребителей, включая восстановление нарушенного правового положения, возложение обязанности на правонарушителя прекратить свои неправомерные действия, возместить убытки, компенсировать причиненный моральный вред и другие правозащитные меры, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей.

Защита субъективных гражданских прав потребителей происходит в предусмотренном законом порядке, т.е. посредством применения форм, предусмотренных общими нормами гражданского и гражданско-процессуального законодательства, но с учетом особенностей, содержащихся в законодательстве о защите прав потребителей.

На специфику гражданско-правовой защиты прав потребителей существенное влияние оказывают способы гражданско-правовой защиты, занимающие особое место в системе правовой защиты прав потребителей. Под способом гражданско-правовой защиты понимаются гражданско-правовые меры (средства), предусматривающие совокупность способов (приемов) воздействия на нарушителей субъективных гражданских прав с целью пресечения,

восстановления нарушенных прав, представляющие собой идеальные правовые модели и фактические действия участников правозащитной деятельности (управомоченных лиц, организаций, правоохранительных, судебных органов). При защите субъективных гражданских прав потребителей возможно применение универсальных способов, предусмотренных в ст. 12 ГК РФ и Законом о защите прав потребителей. Применение конкретного способа гражданско-правовой защиты зависит от содержания защищаемого субъективного права, характера его нарушения и волеизъявления правообладателя. При этом отмечается, что процесс гражданско-правовой защиты прав потребителей должен проходить с соблюдением норм гражданского законодательства о разумности, справедливости и добросовестности.

3 ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1 Вопросы защиты прав потребителей государственными органами

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется на основании ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» и Положения, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 2 мая 2012 г. № 412⁶³.

Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, – органом государственного надзора является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) (п. 13 Указа Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314). Руководство деятельностью Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет Правительство Российской Федерации (п. 14 Указа Президента РФ от 21 мая 2012 г. № 636).

Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека утверждено Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322.

«Предметом оценки со стороны Роспотребнадзора и его территориальных органов в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей являются только публичные отношения между государством и хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность на потребительском рынке, в части соблюдения последними обязательных требований законодательства о защите прав потребителей. К поднадзорным хозяйствующим субъектам относятся продавцы, изготовители, исполнители, выполняющие работы, оказывающие услуги, уполномоченные организации, уполномоченные индивидуальные предприниматели, импортеры»⁶⁴.

«Элементом федерального государственного надзора является организация и проведение проверок товаров, работ, услуг на предмет их соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность жизни, здоровья, имущества потребителей, окружающей среды, предупреждающим введение потребителей в заблуждение. При этом, как разъясняет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, недопустимо проведение «контрольных закупок». Каждый факт осуществления «контрольной закупки» должен рассматриваться как противоправный акт со стороны должностных лиц Роспотребнадзора, свидетельствующий о превышении ими соответствующих полномочий. Этот вывод обосновывается тем, что «контрольная покупка» не предусмотрена ст. 27.1 КоАП РФ в качестве

⁶³ Постановление Правительства РФ от 02 мая 2012 г. № 412 «Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей» // Сборник законодательства Российской Федерации. – 2012. – № 19. – Ст. 2435.

⁶⁴ 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. 25.

возможной меры обеспечения производства по делу об административном правонарушении»⁶⁵.

Обязательные требования к товарам, работам, услугам предусматриваются техническими регламентами. В отношении товаров, работ, услуг, по которым не приняты технические регламенты, применяются нормы иных нормативно-правовых актов, но только в целях, в которых принимаются технические регламенты. Соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации, а также принятием декларации о соответствии. Продукция, которая должна пройти обязательное подтверждение соответствия, может маркироваться знаком обращения на рынке. Отношения по принятию технических регламентов, по обязательному подтверждению соответствия товаров, работ, услуг обязательным требованиям регулируются Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184–ФЗ «О техническом регулировании».

Начиная с 2012 г. ежегодно Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека публикует государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации.

Государственным комитетом Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур был утвержден Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации (1992–1993 гг.)». Министерством Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства был утвержден одноименный Доклад за 2003 г. Эти Доклады имеют большое историческое значение, будут использоваться исследователями для сравнительных характеристик.

Подготовка государственного доклада о защите прав потребителей осуществляется в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства РФ от 5 апреля 2012 г. № 283. В государственном докладе делается обзор изменений законодательства о защите прав потребителей за текущий год; дается обширный статистический материал, систематизированный по видам правонарушений, по видам договоров; анализируется практика защиты прав потребителей на федеральном и региональном уровнях.

Государственный надзор предполагает наличие у уполномоченного органа определенных властных полномочий. Во избежание злоупотребления этими полномочиями законодательством обеспечивается защита хозяйствующих субъектов. Такую защиту, в частности, осуществляет Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294–ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Этим Законом устанавливаются принципы осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля; порядок проведения проверок и оформления их результатов; меры,

⁶⁵ Письмо Роспотребнадзора от 7 марта 2006 г. № 0100/2473-06-32 «О разъяснении отдельных положений действующего законодательства» (Документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

принимаемые в отношении фактов нарушений, выявленных при проведении проверок; права хозяйствующих субъектов при осуществлении государственного надзора; обязанности и ответственность должностных лиц органов государственного контроля (надзора) и муниципального контроля при проведении проверок.

Проверки бывают плановые и внеплановые, документарные и выездные. В качестве общего правила, плановые проверки проводятся не чаще одного раза в три года, а их продолжительность не должна превышать двадцати рабочих дней. В отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, эксплуатирующих особо опасные объекты, устанавливается режим постоянного государственного контроля (надзора), т. е. постоянное присутствие должностного лица государственного органа на этих объектах (ст. ст. 9, 13, 13.1 Закона № 294–ФЗ).

Законом № 294–ФЗ введен «риск-ориентированный подход, который представляет собой метод организации и осуществления государственного контроля (надзора), при котором в предусмотренных законом случаях выбор интенсивности (формы, продолжительности, периодичности) проведения мероприятий по контролю определяется отношением деятельности юридического лица, индивидуального предпринимателя и (или) используемых ими при осуществлении такой деятельности производственных объектов к определенной категории риска либо определенному классу (категории) опасности (ст. 8.1)»⁶⁶.

В целях обеспечения учета проводимых при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля проверок, а также их результатов создается единый реестр проверок. Единый реестр проверок является федеральной государственной информационной системой. Оператором единого реестра проверок является Генеральная прокуратура Российской Федерации.

По результатам проверки должностными лицами органа государственного надзора, проводящего проверку, составляется акт по установленной форме в двух экземплярах. В акте проверки указываются сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях обязательных требований, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения. К акту среди других документов прилагаются предписания об устранении выявленных нарушений. Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, проверка которых проводилась, в случае несогласия с фактами, выводами, предложениями, изложенными в акте проверки, либо с выданным предписанием об устранении выявленных нарушений в течение пятнадцати дней с даты получения акта проверки вправе представить в соответствующие орган государственного контроля (надзора), орган муниципального контроля в письменной форме возражения в отношении акта проверки и (или) выданного предписания об устранении выявленных нарушений

⁶⁶ Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294–ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2008. – № 52 (часть I). – Ст. 6249.

в целом или его отдельных положений.

Орган государственного надзора обязан принять меры по контролю за устранением выявленных нарушений, их предупреждению.

Защита прав хозяйствующих субъектов осуществляется как в административном, так и в судебном порядке.

Приказом Роспотребнадзора от 24 марта 2010 г. № 103 утверждены Методические рекомендации по применению норм Федерального закона № 294-ФЗ при осуществлении государственного надзора, осуществляемого органами Роспотребнадзора.

В целях осуществления государственного надзора должностным лицам уполномоченного органа предоставляются определенные права. Это право запрашивать и получать необходимую информацию, посещать поднадзорные объекты, выдавать предписания о прекращении и устранении нарушений, составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей и рассматривать дела о таких правонарушениях, направлять материалы для возбуждения уголовных дел, обращаться с заявлениями в суд в защиту прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей.

По информации, приведенной в Государственном докладе о защите прав потребителей, «в 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было предъявлено 1940 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что примерно соответствует показателям двух предыдущих отчетных периодов (в 2017 г. предъявлено 1746 заявлений, в 2016 г. – 1618). Предъявляя иски в суд, территориальные органы Роспотребнадзора формируют свои позиции относительно практики реализации публичных полномочий через гражданско-правовые формы, в целом предназначенные для сферы защиты частных интересов. Роспотребнадзор следующим образом оценивает этот вид своей деятельности: «возможность предъявления уполномоченным федеральным органом исполнительной власти имущественных исков в пользу потребителей (в том числе группы потребителей) необъективно стимулирует последних на патерналистское поведение, исключаящее собственную инициативу по реализации конституционно гарантированного права на судебную защиту, и формируют у граждан завышенные ожидания «бесплатной государственной помощи»⁶⁷.

В этой связи необходимо иметь в виду, хотя поводами для участия Роспотребнадзора в конкретном гражданском деле могут быть устные или письменные заявления потребителей, а также поступившие материалы из других государственных органов или органов местного самоуправления, обращения общественных и иных организаций (в том числе обращения хозяйствующих субъектов в целях защиты их прав от неправомерных действий потребителей), публикации в средствах массовой информации или в сети Интернет и т. п., во

⁶⁷ Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2019. – С. 28.

всех вышеприведенных случаях необходимость участия в конкретном гражданском деле определяется уполномоченным должностным лицом Роспотребнадзора самостоятельно, исходя из социального положения заинтересованного лица (например, обращение нетрудоспособного инвалида или защита интересов недееспособного лица) и оценки юридических последствий вступления в силу решения суда (актуальности, сложности, значимости гражданского дела для состояния законности в сфере защиты прав потребителей в конкретном субъекте Российской Федерации, районе, городе).

«Подпункт 7 п. 4 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» предоставляет Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека право предъявлять в суд заявления о ликвидации изготовителя, исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, уполномоченного индивидуального предпринимателя за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей. В 2018 г. были поданы 49 таких заявлений в суд, в том числе 46 заявлений за неоднократное нарушение прав потребителей и 3 – за грубое нарушение их прав. В 2018 г. было рассмотрено судами 38 заявлений о ликвидации (прекращении), удовлетворено – 34, или 69% от поданных.

Кроме участия Роспотребнадзора в качестве стороны в гражданском деле ему дано право давать заключения в таких делах. Подобное участие органа государственного надзора в суде может иметь место как по его собственной инициативе, так и по инициативе суда или лиц, участвующих в деле. В 2018 г. Роспотребнадзором дано 10 272 заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей.

В Государственном докладе о защите прав потребителей за 2018 г. указывается: «Из статистических показателей усматривается, что участие территориальных органов Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей даже более эффективно с точки зрения защиты имущественных интересов граждан в судах. В частности, в 2018 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей в пользу граждан присуждено в 4,2 раза больше денежных средств, чем в случае предъявления ими иска в пользу потребителей, аналогичная тенденция наблюдалась в 2013 и 2012 гг.»⁶⁸.

Пункт 5.1 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» предоставляет лицу, в отношении которого проведена проверка и по ее результатам выдано предписание об устранении выявленных нарушений, право обжаловать данное предписание в суде в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об

⁶⁸ Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2019. – С. 45.

обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

Можно привести следующий пример из судебной практики на применение данной нормы. «Банк обжаловал в арбитражный суд предписание управления Роспотребнадзора по Волгоградской области, вынесенное по результатам внеплановой проверки, проведенной на основании заявления потребителя. Банк нарушил законодательство о защите прав потребителей при заключении с потребителем кредитного договора, включив в него условие о комиссии за обслуживание и сопровождение кредита. Надзорный орган предписал исключить это условие из кредитного договора с последующей выдачей нового графика платежей, вернуть уплаченное потребителем комиссионное вознаграждение. Актами различных судов в удовлетворении требований банка отказано. Верховный Суд РФ не нашел оснований для пересмотра обжалуемых судебных актов в кассационном порядке»⁶⁹. «Органу государственного надзора дано право давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативно-правовых актов в области защиты прав потребителей. Издаваемые Роспотребнадзором официальные разъяснения, не создавая новых правовых норм, осуществляют уточнение и конкретизацию действующих актов в целях их реализации, являясь тем самым их составной частью, служащей важным средством правильного применения норм права путем устанавливаемых разъяснениями организационно-вспомогательных правил понимания и применения действующего законодательства. Разъяснения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека являются обязательными для применения территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора»⁷⁰.

Но при этом нельзя забывать о том, что согласно п. 1 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322, «Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей. То есть Роспотребнадзор вправе принимать и нормативные акты, имеющие общеобязательный характер».

Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, о котором говорится в п. 7 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей», является Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Именно на этот орган возложен надзор за соблюдением

⁶⁹ Определение Верховного Суда РФ от 30 октября 2015 г. N 306-КГ15-13630 // СПС «КонсультантПлюс».

⁷⁰ Письмо Роспотребнадзора от 26 декабря 2012 г. N 01/14992-12-27 // СПС «КонсультантПлюс».

обязательных требований государственных стандартов и технических регламентов (п. 6 Постановления Правительства РФ от 17 июня 2004 г. № 294). Правда, в будущем возможна передача этой функции другому федеральному органу исполнительной власти, так сформулирована норма п. 6 указанного выше Постановления Правительства РФ.

По итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г., Президентом Российской Федерации утвержден Перечень соответствующих поручений (Перечень поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС – далее Перечень поручений).

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений в целях реализации поставленных задач в 51 субъекте Российской Федерации утверждены региональные программы по обеспечению прав потребителей: в Челябинской области – приказ Министерства экономического развития Челябинской области от 15 мая 2018 г. № 81 «Об утверждении региональной программы (план мероприятий) по обеспечению прав потребителей в Челябинской области на 2018–2020 годы».

Так, региональные программы по защите прав потребителей в республиках Алтай, Марий Эл, Северная Осетия, Алтайском крае, Брянской, Вологодской, Кемеровской, Саратовской, Свердловской, Новосибирской, Мурманской, Омской, Томской, Тульской, Тюменской, Челябинской областях, Ямало-Ненецком автономном округе включают расширенный перечень программных задач:

- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов и организаций в сфере защиты прав потребителей;
- развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе институтов медиации, омбудсмена);
- обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;
- содействие органам государственной власти, органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;
- мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей»⁷¹.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что право осуществлять проверки соответствия товаров, работ, услуг обязательным требованиям возложено сейчас на два органа исполнительной власти: Роспотребнадзор и Росстандарт. Порядок формирования и ведения государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее – информационный ресурс) установлен Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2013 г. № 129. «Роспотребнадзор является оператором информационного ресурса. Оператор обеспечивает доступ к государственному

⁷¹ Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2019. С. 45.

информационному ресурсу через официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://rosпотребнадзор.ru> без ограничения и взимания платы.

3.2 Вопросы защиты прав потребителей органами местного самоуправления

Основным содержанием местного самоуправления как формы публично-территориальной самоорганизации граждан является решение вопросов местного значения, под которыми Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» понимает вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования. В развитии любого муниципального образования территориальный аспект имеет, таким образом, первостепенное значение.

Федеральным законом от 29 июля 2018 г. № 244–ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁷² внесены изменения в ряд статей Федерального закона № 131–ФЗ, согласно которым за органами местного самоуправления городского, сельского поселения, муниципального района, городского округа, городского округа с внутригородским делением, внутригородского района закрепляется право на осуществление мероприятий по защите прав потребителей, которые в свою очередь предусмотрены Законом «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» на территории муниципального образования органы местного самоуправления в целях защиты прав потребителей вправе:

- рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Реализация органами местного самоуправления установленных прав в целях защиты прав потребителей достаточно значима для населения, так как органы местного самоуправления могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности

⁷² Федеральный закон РФ от 06 октября 2003 года № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822.

и индивидуального подхода к каждому потребителю. Согласно информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, в 2018 г. в органы местного самоуправления поступило 326 298 обращений граждан по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (из них письменные обращения составляют 57 % (185 990), а устные – 43 % (140 308)), что на 106 199 обращений меньше по сравнению с 2017 г. Данная тенденция к снижению количества обращений граждан в органы местного самоуправления может быть вызвана внесением ряда изменений в действующее законодательство Российской Федерации.

Так, Федеральным законом от 18 марта 2019 г. № 38–ФЗ «О внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей» статья 42.3 Закона «О защите прав потребителей» дополнена пунктом 3, которым определено, что «в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

Из года в год большая часть всех обращений в органы местного самоуправления приходится на сферы: торговли – 112 903 обращений (131 374 в 2017 г.), жилищно-коммунальных услуг – 89 596 обращений (108 124 в 2017 г.), бытовых услуг – 56 793 обращений (54 875 в 2017 г.); на иные потребительские сферы приходится – 67 006 обращений (138 124 в 2017 г.).

В 2018 г. устные консультации по вопросам защиты прав потребителей, включающие вопросы торговли, оказания бытовых, коммунальных, медицинских, финансовых, образовательных, строительных и иных услуг (при личной беседе, по телефону, по телефону «горячей линии») получили более 158 601 человек (247 000 человек в 2017 г.). В 2018 г. органами местного самоуправления проведено более 13 850 тематических мероприятий (выступления на радио и телевидении, размещение информационных материалов в местных печатных изданиях, сети Интернет и на официальных сайтах органов местного самоуправления), связанных с консультированием населения по вопросам защиты прав потребителей, что на 4150 мероприятий меньше по сравнению с 2017 г. (18 000 в 2017 г.).

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров органами местного самоуправления в 2018 г. проводилась работа по информированию предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: дано 12 430 разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей предпринимателям (продавцам, исполнителям), что на 3570 меньше по сравнению с 2017 г. (16 000 в

2017 г.). С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан органами местного самоуправления в 2018 г. в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 22 247 претензии (в 2017 г. – 37 295 претензий), а также подготовлено 5734 исковых заявления (в 2017 г. – 6 753 проекта исковых заявлений)⁷³.

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами, по 114 204 обращениям, что составляет около 35 % от числа принятых, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке (в 2017 г. – 45 297). В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 272 906, 96 тыс. руб. (2017 г. – 58 110,0 тыс. руб.) (Приложение А).

Наибольшее количество денежных средств, возвращенных органами местного самоуправления в досудебном порядке в Новосибирской области, – 28 931,64 тыс. руб., Волгоградской области – 14 200,0 тыс. руб., Краснодарском крае – 14 027,0 тыс. руб., Хабаровском крае – 8 000,0 тыс. руб., Белгородской области – 7 670,0 тыс. руб., Оренбургской области – 5 600,0 тыс. руб., Ярославской области – 2 241,0 тыс. руб. Так, в Новосибирской области в результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами, по 19 407 обращениям, что составляет 86,9 % от числа рассмотренных, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке, 462 потребителя (2,1 %) обратились за судебной защитой. В Курской области в 2018 г. рассмотрено более 14 тыс. обращений граждан.

Наибольшее число обращений связано с нарушением прав потребителей в сфере ЖКХ, здравоохранения, а также с оказанием некачественных услуг по установке пластиковых окон, с продажей некачественных технически сложных товаров. За отчетный период покупателям возвращена стоимость некачественных товаров на сумму около 2 млн руб. Оказана помощь в подготовке претензий в сфере ЖКХ, в результате чего в 2018 г. произведён перерасчёт оплаты коммунальных услуг на сумму более 3 млн руб.

По-прежнему наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды для защиты нарушенных прав. За 2018 г. органами местного самоуправления было подано 1284 исковых заявлений в защиту прав потребителей (в 2017 г. – 1884).

Судебными органами удовлетворено 992 исковых заявления (в 2017 г. – 837 исковых заявлений), 162 исковых заявления находятся на стадии рассмотрения (в 2017 г. – 92), 63 исковых заявления не принято судебными органами (в 2017 г. –

⁷³ Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2019. – С. 45.

34 исковых заявления), по 67 исковым заявлениям заключено мировое соглашение (в 2017 г. – 95). При этом в 2018 г. судами присуждено в пользу потребителей 78 550,24 тыс. руб. (в 2017 г. – 75 524,0 тыс. руб.) (Приложение Б).

В рамках судебного порядка защиты гражданских прав сотрудниками Муниципального бюджетного учреждения «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» составлено 437 заявлений в суд в порядке искового и особого производства, 245 иных заявлений, в том числе о выдаче исполнительного листа, об исправлении в решении суда описки, об уточнении исковых требований, 210 апелляционных и кассационных жалоб, 48 пояснений, отзывов, возражений, 65 частных жалоб на определения судов. Результатом подготовки исковой документации (судебной работы) стало вынесение 232 положительных судебных решений на общую сумму около 8,8 млн руб., а также 79 положительных судебных постановлений, не поддающихся материальной оценке.

Кроме того, специалисты Муниципального бюджетного учреждения «Контактцентр при Главе города Ульяновска» принимали участие в подготовке исковых заявлений (в том числе в интересах неопределённого круга потребителей), истцом по которым выступала администрация города Ульяновска, по вопросу признания незаконным начисления гражданам платы за электроэнергию, предоставленную на общедомовые нужды, за предыдущий период. В 2018 г. продолжилась тенденция сокращения специалистов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, и передачи их функций другим отделам, таким, как отдел по торговле, отдел по экономике и ценообразованию и др.⁷⁴.

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления существуют только в 13 субъектах Российской Федерации (по итогам 2017 г. – в 16 субъектах), в том числе: в Республике Марий Эл, Красноярском, Ставропольском, Забайкальском, Краснодарском и Алтайском краях, Владимирской, Курской, Оренбургской, Амурской, Белгородской, Тамбовской областях, Ханты–Мансийском автономном округе.

Например, в Краснодарском крае имеется 17 комплексных отделов и 3 комплексных управления по защите прав потребителей, в Ставропольском крае – 17 самостоятельных отделов, в Ханты–Мансийском автономном округе – 10 отделов, в Красноярском крае – 5 самостоятельных отделов, Владимирской области – 3 самостоятельных отдела, Республике Марий Эл – 3 самостоятельных отдела, Белгородской и Оренбургской областях по 2 самостоятельных отдела, Забайкальском крае, Курской, Амурской и Тамбовской областях – по 1 самостоятельному отделу.

Так, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2018 году полномочия по защите прав потребителей в соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» осуществляли органы местного самоуправления в

⁷⁴ Лащак, В.В. Роль местных органов самоуправления в защите прав потребителей: мировой опыт развитых стран / В.В. Лащак // Апробация. – 2014. – № 11. – С. 64–65.

32 муниципальных образованиях (13 городских округах, 8 муниципальных районов, 10 городских поселений и в 1 сельском поселении).

Краснодарский край насчитывает 44 муниципальных образования. Взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю и 44 муниципальными образованиями Краснодарского края осуществляется в рамках региональной системы «Защита прав потребителей на территории Краснодарского края» на основании заключенных в 2010 году соглашений о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей.

Во всех 44 муниципальных образованиях края реализуются полномочия по защите прав потребителей, из них: в 3 органах местного самоуправления организованы комплексные управления (например, управление торговли и защиты прав потребителей); в 17 – комплексные отделы (например, отдел потребительской сферы и защиты прав потребителей); в 4 муниципальных образованиях вопросами защиты прав потребителей занимаются специалисты секторов потребительской сферы; в 20 – специалисты в составе отделов, управлений администраций муниципальных образований (отдел сельского хозяйства и потребительской сферы; управление торговли и бытового обслуживания). Всего в органах местного самоуправления вопросами защиты прав потребителей занимаются 111 специалистов. Во всех 44 муниципальных образованиях Краснодарского края ведется активная работа по защите прав потребителей. В 63 (в 2017 г. – 65) субъектах Российской Федерации в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами⁷⁵.

Таким образом, на практике функции местных органов власти определяются в основном деятельностью по координации, планированию и регулированию отдельных направлений торговли и услуг.

Если проверкой по жалобе потребителя будут установлены факты продажи товаров ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, органы муниципальной власти должны направить полученные материалы в территориальное управление Роспотребнадзора, а также в правоохранительные органы.

Следует учитывать, что при удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда. Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и

⁷⁵ Солдатова, В.И. Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования / В.И. Солдатова // Право и экономика. – 2015. – № 1. – С. 3. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=84900> (дата обращения: 10.04.2019).

связанных с рассмотрением дела необходимых расходов.

Федеральным законом РФ от 06 октября 2003 года № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» 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», существуют и проблемы, связанные с организацией финансирования соответствующих правомочий 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»⁷⁶.

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

⁷⁶ Лащак, В.В. Роль местных органов самоуправления в защите прав потребителей: мировой опыт развитых стран / В.В. Лащак // Апробация. – 2014. – № 11. – С. 64–65.

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»⁷⁷.

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

3.3 Проблемы защиты прав общественных объединений потребителей

Особую значимость в реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей имеют гражданские инициативы в данном направлении. Так, осуществляя свою деятельность в соответствии со статьей 45 Закона «О защите прав потребителей» в целях реализации уставных целей, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), среди прочего, вправе⁷⁸:

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

⁷⁷ Солдатова, В.И. Законодательство о защите прав потребителей: проблемы совершенствования / В.И. Солдатова // Право и экономика. – 2015. – № 1. – С. 3. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=84900> (дата обращения: 10.04.2019).

⁷⁸ Валеев, Д.Х. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Под общ. ред. М.Ю. Чельшева. – М.: Волтерс Клувер, 2013. – С. 37.

потребителей.

2. Проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них.

3. Осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) предоставления документов (выполнения действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом.

4. Распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой.

5. Вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям.

6. Вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

7. Обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации.

8. Обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга

потребителей).

9. Участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг)».

По информации, предоставленной Министерством юстиции Российской Федерации (далее – Минюст России), в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2019 г. содержатся сведения о 1 656 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей.

Практически половина всех общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) зарегистрирована в Центральном и Приволжском федеральных округах (819), в Сибирском федеральном округе находятся 225 организаций, в Северо-Западном – 209 организаций, в Южном федеральном округе – 166 организаций, в Уральском федеральном округе – 117 организаций и в Северо-Кавказском федеральном округе – 60 организаций.

При этом в Минюсте России не зарегистрированы общественные объединения потребителей в Республике Ингушетия, Чеченской Республике, Курской области, Еврейской автономной области, Ненецком автономном округе и Чукотском автономном округе.

Ниже приведены примеры деятельности в 2018 году крупнейших потребительских организаций Российской Федерации.

В 2018 году Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) продолжала работу по реализации приоритетных направлений деятельности, среди которых гармонизация национальных законодательств в соответствии с Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей, формирование национальных политик по защите интересов потребителей и стратегических планов их реализации, а также развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона⁷⁹.

Ключевым документом для дальнейшего развития национальной системы защиты прав потребителей стал проект Плана реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации № 1837-р от 28 августа 2017 года). Из представленных КонфОП предложений в проект Плана реализации Стратегии были включены предложение по разработке концепции поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей – о воздействии товаров на здоровье человека, а также предложение о разработке концепции

⁷⁹ Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. Электронный ресурс. Режим доступа. URL: <http://advokat-saransk.com/static/doc/0000/0000/0024/24079.iziqv14ecq.pdf> (дата обращения: 04.02.2019).

создания мобильного приложения для потребителей – результатах общественной экспертизы товаров.

В своей работе КонфОП руководствуется определенными X Конгрессом КонфОП приоритетными направлениями работы. Реализация приоритетов деятельности КонфОП осуществляется в том числе и в рамках работы Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре и Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ. В 2018 году КонфОП оказывала содействие в разработке Проекта рекомендаций Евразийского экономического союза (ЕАЭС) по электронной торговле, который был дополнен с учетом замечаний КонфОП и принят в установленном порядке. Представитель КонфОП принимал участие в работе Консультативного совета по защите прав потребителей стран СНГ, заседания которого состоялись 4–6 апреля в г. Ереване и 24–25 октября в г. Душанбе. Важным компонентом работы КонфОП является вовлечение в деятельность Евразийской экономической комиссии (ЕЭК) по вопросам защиты прав потребителей: сотрудничество по тематике безопасности пищевой продукции и в рамках деятельности рабочей группы ЮНКТАД по защите прав уязвимых групп потребителей.

Одним из разделов работы КонфОП является информирование государственных органов о лучших международных законодательных практиках в сфере защиты прав потребителей. Так, в преддверии саммита министров по цифровой экономике стран G20 в Аргентине 23–24 августа 2018 г. было подготовлено обращение к Министру цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с рекомендациями Всемирной организации потребителей (Consumers International, CI) по усилению защиты прав потребителей в сфере Интернета вещей, а также детских цифровых продуктов. Также КонфОП приняла участие в подготовке и проведении совместно с Роспотребнадзором и Всемирной организацией потребителей (CI) Международной конференции «Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг: регулирование и взаимодействие в условиях цифровой экономики», прошедшей 25–26 сентября 2018 г. в городе Москве.

В 2018 году КонфОП приняла участие в разработке программы по защите прав потребителей города Москвы. В сотрудничестве с Департаментом торговли города Москвы и Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в рамках Государственного контракта был подготовлен «Анализ эффективности функционирования системы защиты прав потребителей в городе Москве для разработки региональной программы по защите прав потребителей в городе Москве».

В целях актуализации наиболее насущных проблем и продвижения передовых международных практик в сфере защиты прав потребителей КонфОП принимала участие в мероприятиях регуляторов и бизнеса: в заседаниях Комитета Совета Федерации по бюджету и финансовым рынкам, на площадке Московского финансового форума, на II Международной конференции по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности», на VI

Международном форуме «Антиконтрафакт».

Результаты независимого мониторинга соблюдения прав потребителей финансовых услуг и предложения по совершенствованию законодательства в данной сфере были представлены КонфОП на Глобальном Симпозиуме «Продвижение финансовой грамотности в мире: реализация и инновации» Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и Министерства финансов Российской Федерации в октябре 2018 года.

Одно из направлений работы КонфОП – защита персональных данных, в частности, нарушений законодательства в данной сфере. Было подготовлено и отправлено обращение Руководителю Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в связи с нарушениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152–ФЗ «О персональных данных» в части отсутствия получения от граждан информированного согласия на сбор и обработку их персональных данных.

В рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» КонфОП проводит независимый мониторинг соблюдения прав потребителей финансовых услуг. В 2018 году в 16 регионах Проекта (Пермский, Приморский, Ставропольский, Хабаровский края, Волгоградская, Калининградская, Нижегородская, Омская, Пензенская, Ростовская, Саратовская, Свердловская, Тверская, Челябинская области, г. Москва, г. Санкт–Петербург) было проведено исследование соблюдения прав потребителей страховых и кредитных услуг (включая исследование «займов до зарплаты»). Результаты мониторинга показывают, что в Российской Федерации микрофинансовые организации не придерживаются принципов ответственного кредитования и готовы предоставить высокостоймостные «займы до зарплаты» даже закредитованным потребителям, подавляющее большинство МФО не требует от заемщика никаких документов, кроме паспорта; МФО готовы предоставить заем безработным; МФО не предоставляют всей необходимой информации потребителям (не указывают годовую процентную ставку по займам, не предоставляют индивидуальный договор до подписания, не информируют потребителей о последствиях несвоевременного погашения задолженности). Среди рекомендаций по решению существующих проблем в сфере микрокредитования с учетом международного опыта борьбы с ростовщицеством одной из основных мер, по мнению КонфОП, должно стать снижение стоимости микрозаймов через ограничение дневных ставок, запрет на выдачу микрозаймов в разных МФО при наличии просроченной задолженности по хотя бы одному другому займу или кредиту, а также обязательности размещения на сайтах МФО предупреждения о финансовых рисках, связанных с высокой стоимостью «займов до зарплаты».

В рамках проекта по финансовой грамотности КонфОП провела в Москве 2 экспертных круглых стола для обсуждения итогов независимого мониторинга. Кроме того, результаты независимого мониторинга финансовых услуг были представлены в г. Пензе в марте 2018 года на региональном круглом столе по

теме «Актуальные проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации».

В 2018 году КонфОП продолжила вести рабочую группу «Права потребителей» в рамках Общероссийского гражданского форума, посвященную вопросам защиты прав потребителей. В январе 2018 года состоялось экспертное обсуждение общественного мониторинга КонфОП, посвященное проблеме защиты прав потребителей страховых услуг, в том числе дискриминации социально уязвимых категорий населения при страховании заемщиков. В публичных обсуждениях приняли участие представители некоммерческих организаций, Роспотребнадзора, Банка России, страхового сообщества, академического сообщества. В декабре 2018 года состоялся Общероссийский гражданский форум – главное мероприятие для российских НКО, на котором КонфОП была проведена дискуссия «Счастливые потребители в эпоху четвертой промышленной революции», в которой были затронуты актуальные проблемы защиты прав потребителей в сфере финансов, цифровых продуктов, продвижения здорового питания. По тематике проекта по финансовой грамотности в 2018 году участие КонфОП было отражено в более чем 90 публикациях в СМИ⁸⁰.

Одним из приоритетов КонфОП является разработка Кодекса по защите прав потребителей. Важным достижением стало включение в национальную стратегию защиты прав потребителей пункта о необходимости совершенствовать «законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и возможности последующей его кодификации», а включение в проект Плана реализации Стратегии пункта «Разработка концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей». Планируется привлечение международных экспертов для подготовки обзора международной практики кодификации (Франция, Бельгия, Бразилия).

В 2018 году КонфОП продолжила сотрудничество с крупнейшими международными потребительскими организациями. КонфОП были подготовлены, размещены на сайте konfor.ru русскоязычные версии материалов Всемирной организации потребителей – Consumers International (CI). Так, ко Всемирному дню защиты прав потребителей, который прошел в 2018 году под лозунгом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», были подготовлены материалы «Повышение уровня защиты в Интернете», «Электронная коммерция», «Мошенничество», «Доступ к электронной торговле». Председатель Правления КонфОП, будучи членом Совета Всемирной организации потребителей, принимал участие в заседаниях Совета, где был представлен анализ деятельности и оценка предложений по изменению стратегии Всемирной организации потребителей.

В рамках обмена опытом с Федерацией потребительских организаций Германии VZBV КонфОП организовала мероприятие по тематике защиты прав

⁸⁰ Завидов, Б.Д. Защита гражданских прав по законодательству России / Б.Д. Завидов // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 1. – С. 4.

потребителей цифровых услуг: в январе 2018 года в Берлине была проведена однодневная сессия по обсуждению вопросов правоприменения в области защиты прав потребителей цифровых товаров и услуг и защиты прав потребителей в цифровом мире.

Тематика международного сотрудничества КонфОП в 2018 году получила новый импульс: был подписан Меморандум о взаимопонимании между КонфОП и Федерацией обществ защиты прав потребителей Узбекистана.

Развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона – одно из приоритетных направлений деятельности КонфОП. Так же, как и в предыдущие годы, КонфОП выступала одним из организаторов международной конференции «Потребитель–предприниматель: шаги навстречу» в Москве.

Одним из приоритетных направлений работы КонфОП остается продвижение здорового образа жизни, включая законодательные инициативы: были подготовлены предложения в Проект «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» в рамках Национального проекта «Демография». В финальной версии паспорта проекта было учтено предложение о введении показателя распространенности потребления табака среди взрослого населения в соответствии с методологией проведения Глобального опроса взрослого населения о потреблении табака (Global Adult Tobacco Survey – GATS).

Обеспечение достоверного информирования потребителей в части маркировки продуктов питания остается насущной задачей в связи с высоким уровнем потребления нездоровой еды, что является причиной развития сердечно-сосудистых заболеваний, артериальной гипертензии, сахарного диабета. КонфОП предлагает включить в требования к маркировке в обязательном порядке информацию о количестве насыщенных жиров, трансизомеров жирных кислот (трансжиров), соли (натрия) и суммарный объем сахаров с дополнительной цветовой маркировкой продуктов с высоким содержанием данных пищевых компонентов.

В 2018 году 50 региональных и межрегиональных организаций – членов Союза потребителей Российской Федерации (далее – СПРФ) рассмотрели около 48 тыс. обращений потребителей, из них 43 % касались ненадлежащего качества непродовольственных товаров, 13 % – услуг ЖКХ, 6 % – финансовых услуг и 7 % – несоблюдения сроков исполнения услуг. По этим обращениям было дано 32 тыс. юридических консультаций (около 20 тыс. бесплатно), проведено 3,9 тыс. экспертиз, составлено 6,8 тыс. претензий (60 % бесплатно), удовлетворено в досудебном порядке 4,7 тыс. претензий на сумму 45,4 млн руб., составлено 1,5 тыс. исковых заявлений, подано 770 исковых заявлений в суды различных инстанций, в том числе 100 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей. В 2018 году удовлетворены судами 624 иска на сумму 101,1 млн руб., исполнены 342 решения в пользу потребителей (55 на 100 принятых). По 221 иску в пользу организаций – членов СПРФ присуждены штрафы по ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» в сумме

7,41 млн руб., фактически получено 3,86 млн руб. (52 %) ⁸¹.

По мнению СПРФ, недостаточность финансирования является важнейшим препятствием развития всей национальной системы защиты прав потребителей, поэтому СПРФ подготовил проект дополнений в Закон «О защите прав потребителей», направленных на создание финансовой базы национальной системы защиты прав потребителей в виде государственно-общественного фонда, наполняемого за счет средств, взыскиваемых судами с ответчиков в соответствии п. 6 ст. 13 указанного закона. Средства фонда использовались бы для оказания безвозмездной юридической и экспертной помощи потребителям из социально уязвимых групп, выплаты потребителям по неисполненным судебным решениям в их пользу и в иных случаях, когда в судебном порядке признана невозможность привлечь к ответственности лицо, виновное в нарушении их прав, для формирования механизмов внесудебного урегулирования потребительских споров, в том числе онлайн, развития материально-технической и информационной базы органов и организаций, входящих в национальную систему защиты прав потребителей, для поддержки деятельности по просвещению потребителей и по сравнительному исследованию качества конкурирующих между собой товаров. Предлагается предоставить такому фонду права взыскателя по отношению к предпринимателям–должникам, не исполняющим решения судов в пользу потребителей, что должно кардинально повысить уровень исполнения таких судебных решений, составляющий сейчас примерно 50 %.

СПРФ предлагает также законодательно ввести, наряду с обязательной оценкой регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов, в случае их принятия, на положение предпринимателей, аналогичную оценку их регулирующего воздействия на положение потребителей, что позволит лучше сбалансировать общественные интересы при принятии властных решений и защитить потребителей от ущемления их интересов. Эти законодательные инициативы были поддержаны конференцией СПРФ, прошедшей в Москве в декабре 2018 года, на которой также в члены Союза были приняты 4 общественных объединения потребителей из разных регионов страны. В марте и ноябре 2018 г. СПРФ провел две научно-практические конференции, посвященные опыту и актуальным проблемам защиты прав потребителей в регионах России. Продолжалась работа представителей СПРФ в общественных и консультативных советах при Роспотребнадзоре, Банке России, Минпромторге России, Минздраве России и Минтрансе России, в советах потребителей при госкорпорациях (Ростелеком, РЖД, Газпром, Транснефть, ГК по ОрВД и др.), комитетах ТПП РФ, Межотраслевом экспертном совете по развитию потребительского рынка (МЭС) и его Комиссии по применению Кодекса добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров (КДП). В Экспертном совете по развитию потребительского рынка и защите прав потребителей при Комитете по экономической политике, промышленности, инновационному развитию и

⁸¹ Девлятшина М. Потребителю – дорогу! // ЭЖ-Юрист. 2016. № 13. С. 19.

предпринимательству Государственной Думы Российской Федерации, в состав которого входят 4 представителя СПРФ, в том числе председатель, являющийся координатором этого экспертного совета, обсуждались законопроекты о внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей», находившиеся на рассмотрении в Государственной Думе Российской Федерации, и новые предложения по совершенствованию этого закона и иных актов законодательства о защите прав потребителей.

Для решения проблем в интересах потребителей СПРФ предложил предусмотреть в стандартах продаж страховых продуктов кредитными организациями запрет недобросовестных практик страхования заемщиков по договору присоединения и ограничения банками права заемщика самостоятельно страховать себя и/или предмет залога в любой страховой компании в соответствии с условиями банка по составу рисков и страховой сумме, а также обязанность банков раскрывать полную информацию о своих условиях кредитования физических лиц, связанных со страхованием заемщика или предмета его залога.

При обсуждении назревших проблем ОСАГО СПРФ поддержал предложение о законодательном обеспечении «подстраховки» пострадавших в ДТП с участием водителя, не имеющего действующего полиса ОСАГО, и предложили вменить исполнение этой функции РСА за счет собираемых им на подстраховку в весьма похожих, с точки зрения потребителя, ситуациях 3-процентных отчислений страховщиков, с последующим взысканием произведенных страховых возмещений с «безполисного» участника ДТП.

СПРФ поддержал предложение о приоритетной ориентации рынка регулятором на исполнение обязательств страховщиков по страховым выплатам в режиме онлайн и предложил законодательно предусмотреть возможность премии для страховщика с согласия страхователя за оперативную (в течение установленного предельно короткого срока) выплату без спора, например, в пределах 5 % от суммы его обязательства.

Углубление экономической интеграции государств – членов Евразийского экономического союза (ЕАЭС) ставит перед национальными органами власти и союзами потребителей принципиально новую задачу: обеспечить всем потребителям товаров и услуг на общем экономическом пространстве ЕАЭС равные права и равные возможности эффективного, то есть справедливого, быстрого и необременительного урегулирования споров с их контрагентами, в том числе представляющими другие государства – члены ЕАЭС. Тематику данных вопросов СПРФ в 2018 году предложил на рассмотрение Консультативному комитету по вопросам защиты прав потребителей Евразийской экономической комиссии и в дальнейшем предполагает активно участвовать в ее проработке и решении.

Следует отметить, что не всегда деятельность общественных объединений по защите прав потребителей получает положительную оценку. В письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29 июня 2005 г. № 0100/4938-05-32 была дана крайне

негативная оценка деятельности подобных общественных объединений потребителей. Как указано в письме, отдельные общественные организации по защите прав потребителей в качестве единственного и приоритетного направления своей деятельности определяют контрольные функции, организуя проверки хозяйствующих субъектов по вопросам, не относящимся к их компетенции, превратно истолковывая при этом принципы общественного (негосударственного) контроля, положенные в основу ст. 45 Закона «О защите прав потребителей». Подобные факты дискредитируют общественное движение потребителей и не способствуют ни росту его авторитета, ни взаимопониманию с предпринимательским корпусом.

Следует отметить, что действительно иногда эти проверки носят вызывающий и провокационный характер. В качестве примера можно привести общественное объединение «Хрюши», чьи проверки магазинов нередко приводят к столкновениям с работниками магазинов.

В ст. 45 Закона «О защите прав потребителей» закреплено в настоящее время только право общественного объединения осуществлять общественный контроль и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей.

Вывод по разделу 3

Законодательство Российской Федерации призвано защищать потребителей от недобросовестных действий продавцов на основании Федерального Закона «О защите прав потребителей».

На основании действующих положений закона, исполнение данного нормативно-правового акта возлагается на следующие структуры:

- органы Роспотребнадзора, официальной организации контролирующей качество товаров и услуг;
- прокуратуру Российской Федерации;
- судебные органы, органы надзора (мировые судьи, районные суды, органы федеральной службы судебных приставов);
- санитарно-эпидемиологические службы, которые следят за качеством продаваемой, импортируемой, производимой продукции на территории России;
- общественные организации, как регионального, так и государственного характера;
- органы исполнительной власти и местного самоуправления.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение 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 объясняются особенности 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. 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».

2. 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.

3. 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».

4. 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.

5. 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.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. – 1993. – № 237.
2. Конвенция о защите прав человека и основных свобод (Заключена в городе Риме 04 ноября 1950 года) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – № 2. – Ст. 163.
3. 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. – СПС «КонсультантПлюс».
4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138–ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 46. – Ст. 4532.
5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195–ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 1. – Ст. 1.
6. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05 августа 2000 года № 117–ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2000. – № 32. – Ст. 3340.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14–ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 410.
8. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51–ФЗ // Российская газета. – 1994. – № 238–239.
9. Федеральный закон Российской Федерации от 30 мая 1999 г. № 52–ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1999. – № 14. – Ст. 1650.
10. Федеральный закон Российской Федерации от 02 января 2000 г. № 29–ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Российская газета. – 2000. – № 5. – 10 января.
11. Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 г. № 1155–ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 30. – Ст. 3032.
12. Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35–ФЗ «Об электроэнергетике» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 13. – Ст. 1177.
13. 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.
14. Федеральный закон РФ от 06 октября 2003 г. № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822.

15. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.
16. 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.
17. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300–1 «О защите прав потребителей» // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. 1992. № 15. Ст. 766.
18. Письмо Роспотребнадзора от 26 декабря 2012 г. № 01/14992-12-27 // СПС «КонсультантПлюс».
19. Письмо Роспотребнадзора от 7 марта 2006 г. № 0100/2473-06-32 «О разъяснении отдельных положений действующего законодательства». Документ опубликован не был. – СПС «КонсультантПлюс».
20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. № 156. – 2012.
21. Постановление Правительства РФ от 02 мая 2012 г. № 412 «Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2012. № 19. Ст. 2435.
22. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. № 46. Ст. 6539.
23. Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 17 июля 2014 г. по делу № А70-5571/2013 // СПС «КонсультантПлюс».
24. Определение Верховного Суда РФ от 30 октября 2015 г. № 306-КГ15-13630 // СПС «КонсультантПлюс».
25. Определение Конституционного Суда РФ от 20 ноября 2008 г. № 821-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Смахова Евгения Витальевича на нарушение его конституционных прав пунктами 1 и 2 статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» // СПС «КонсультантПлюс».
26. Апелляционное определение Иркутского областного суда от 19.11.201 г. по делу № 33-9565/18 // СПС «КонсультантПлюс».
27. Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 20.11.2018 г. по делу № 33-11591 // СПС «КонсультантПлюс».
28. Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 25.11.2018 г. по делу № 337181/18. // СПС «КонсультантПлюс».
29. Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 21.11.2018 г. по делу № 33-7295/2018. // СПС «КонсультантПлюс».
30. Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 31.10.2014 г. по делу № 337110/18. // СПС «КонсультантПлюс».

31. Апелляционное решение Сыктывкарского районного суда. Дело № 11-4/11; Решение Ноябрьского городского суда Ямало-Ненецкого автономного округа // Информационно-правовая система «Актоскоп».
32. Решение Ленинского районного суда г. Грозного от 29.10.2018 № 2-1480/2018-М-1374/2018 по делу № 2-1480/2018 // СПС «КонсультантПлюс».
33. ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 28 августа 2013 г. № 582–ст). URL: <http://protect.gost.ru>.
34. Агафонова, Н.Н. Всё о защите прав потребителей / Н.Н. Агафонова. – М.: Проспект, 2016. – 96 с.
35. Богдан, В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: Дис. ... д-ра юрид. наук / В.В. Богдан. – Курск, 2015. – 249 с.
36. Бугаенко, Н.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав по гражданским делам о защите прав потребителей / Н.В. Бугаенко. – М.: Юристъ, 2013. – 392 с.
37. Вавилин, Е.В. Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности / Е.В. Вавилин // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2017. № 5. С. 7 – 11.
38. Валеев, Д.Х. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Под общ. ред. М.Ю. Челышева. – М.: Волтерс Клувер, 2013. – 415 с.
39. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей / под ред. З.М. Фаткудинова. – М.: Просвещение, 2017. – 315 с.
40. Гильфанова, Д.М. Гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Д.М. Гильфанова. – Казань, 2013. – 168 с.
41. Гражданское право / под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. – М.: Статут, 2017. – 535 с.
42. Груздев, В.В. Гражданско-правовая защита имущественных интересов личности / В.В. Груздев. – М.: Юстицинформ, 2012. – 359 с.
43. Дворецкий, В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» / В.Р. Дворецкий. – М.: Прогресс, 2018. – 378 с.
44. Девлятшина, М. Потребителю – дорогу! / М. Девлятшина // ЭЖ Юрист. – 2016. – № 13. – С. 15–19.
45. Жаданова, Е.А. Административная ответственность юридических лиц за нарушение законодательства о защите прав потребителей: Дис. канд. юрид. наук. – М., 2014. – 192 с.
46. Завидов, Б.Д. Защита гражданских прав по законодательству России / Б.Д. Завидов, О.Б. Гусев // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 1. – С. 4.
47. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. Электронный ресурс. Режим доступа. URL: <http://advokat-saransk.com/static/doc/0000/0000/0024/24079.iziqvl4ecq.pdf> (дата обращения: 04.02.2019).

48. Кабалкин, А.Ю. Гражданско-правовой договор в сфере обслуживания / А.Ю. Кабалкин. – М.: Юристъ, 2018. – 346 с.
49. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. – М.: Юристъ, 2006. – 479 с.
50. Курепина, М.В. Система гражданско-правовых средств обеспечения субъективных прав потребителя на качество и безопасность товаров, работ и услуг: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / М.В. Курепина. – М., 2012. – 115 с.
51. Лащак, В.В. Роль местных органов самоуправления в защите прав потребителей: мировой опыт развитых стран / В.В. Лащак // Апробация. – 2014. – № 11. – С. 64–65.
52. Лащак, В.В. Роль местных органов самоуправления в защите прав потребителей: мировой опыт развитых стран / В.В. Лащак // Апробация. – 2014. – № 11. – С. 64–65.
53. Мицык, Г.Ю. Система субъектов отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Г.Ю. Мицык. – М., 2013. – 169 с.
54. Неменок, Н.П. Понятие и виды административно-правовых форм защиты прав потребителей в Российской Федерации / Н.П. Неменок // Юридический мир. – 2013. – № 5. – С. 28–32.
55. Никоненко, М.С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения / М.С. Никоненко. – М.: Лаборатория книги, 2016. – 115 с.
56. Осипов, М.Ю. О некоторых проблемах правового регулирования защиты прав потребителей / М.Ю. Осипов // Юрист. – 2018. – № 14. – С. 20–22.
57. Парций, Я.Е. Постатейный комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Я.Е. Парций. М.: Прогресс, 2016. – 115 с.
58. Свинцова, Е.Ю. Защита прав потребителей в сфере рекламной деятельности в Российской Федерации. Автореф. ... канд. юрид. наук. М., 2005. 39 с.
59. Сидорук, Т.С. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей / Т.С. Сидорук. – М.: Лаборатория книги, 2018. – 161 с.
60. Сметанников, А.Е. Определение и виды недостатков товара / А.Е. Сметанников // Юридический мир. – 2017. – № 11. – С. 15–24.
61. Челышев, М.Ю. Закон РФ «О защите прав потребителей»: необходимость совершенствования отдельных положений / М.Ю. Челышев // Юридический мир. – 2019. – № 2. – С. 17.
62. Чурочкина, О.С. Эволюция развития института защиты прав потребителей в России (исторический и нормативно-правовой аспекты) / О.С. Чурочкина // Гражданское общество в России и за 82 рубежом. – 2013. – № 4. – С. 22–26.
63. Шаблова, Е.Г. Право потребителя на получение информации об услугах / Е.Г. Шаблова // Законы России: анализ, теория, практика. – 2016. – № 5. – С. 17–19.
64. Щербович, И.А. История становления института защиты прав потребителей в России / И.А. Щербович // Право и образование. – 2015. – № 4. – С. 71–77.

ПРИЛОЖЕНИЕ А